



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# TEHOKAS JA KÄYTTÄJÄYSTÄVÄLLINEN PERINTÄJÄRJESTELMÄ

Case: WS-Perintä

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Taloushallinto  
Opinnäytetyö  
Syksy 2011  
Marjut Juvonen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

JUVONEN, MARJUT: Tehokas ja käyttäjäystävällinen perintäjärjestelmä  
Case: WS-Perintä

Taloushallinnon opinnäytetyö, 74 sivua, 2 liitesivua

Syksy 2011

## TIIVISTELMÄ

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee perintäjärjestelmän hankintaa ja määrittelyä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä ominaisuuksia vaaditaan tehokkaalta ja käyttäjäystävälliseltä perintäjärjestelmältä, joka huomioi perintään liittyvän lainsäädännön. Tutkimuksessa käytetään case-yrityksenä perintätoimisto WS-Perintää.

Tutkimuksen teoriaosuudessa perehdytään perintään liittyvään lainsäädäntöön kuten lakiin saatavien perinnästä, ulosottokaareen ja lakiin yksityishenkilön velkajärjestelystä. Lisäksi selvitetään tietojärjestelmän hankintaan, valintaan ja määrittelyyn liittyviä seikkoja sekä tutkitaan erilaisia elinkaarimalleja. Lähdeaineistona on käytetty alojen kirjallisuutta ja ajankohtaisia internet-lähteitä.

Empiria perustuu vuoden 2011 aikana case-yritykselle tehtyyn kvalitatiiviseen tutkimukseen. Empiriassa esitellään WS-Perinnän tietojärjestelmä-projektin vaiheet ja perustellaan prosessin aikana tehdyt päätökset. Tutkimuksen aineisto koostuu teemahaastatteluista, projekti-dokumenteista ja opinnäytetyön tekijän omista havainnoista.

Tutkimustulosten mukaan perintäjärjestelmän ohjelmoiminen kannattaa ulkoistaa osaavalle ohjelmistoyritykselle, joka tekee räätälöityjä ratkaisuja yritysten tarpeisiin. Räätälöity tietojärjestelmä taipuu yrityksen vaatimuksiin eikä päinvastoin. Vaatimusten yksityiskohtaisilla määrittelyillä yhteistyössä loppukäyttäjien kanssa saavutetaan tietojärjestelmä, joka on helppokäyttöinen, vapauttaa resursseja ruutiinistöistä ja tukee yrityksen operatiivisia ja strategisia tavoitteita.

Avainsanat: perintä, ulosotto, velkajärjestely, perintäjärjestelmä, vaatimusten määrittely

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Studies

JUVONEN, MARJUT: Effective and User-friendly Debt Collection System  
Case: WS-Perintä

Bachelor's Thesis in Financial Management, 74 pages, 2 appendices

Autumn 2011

## ABSTRACT

---

This thesis deals with the procurement and requirements analysis of a debt collection system. The purpose of this study is to explore what kinds of features are demanded of an effective and user-friendly debt collection system which also takes different laws and regulations into account. This is a case study and debt collection agency WS-Perintä is the case company.

The theoretical part of this paper first discusses laws and regulations concerning debt collection, enforcement and debt settlement. Secondly, it examines the main factors of purchasing and choosing an information system and defining the requirements. A general review about different types of lifespans is also presented. Source material comprises literature and up to date internet material.

The empirical section of this paper is based on a qualitative study carried out at WS-Perintä during 2011. The section introduces the steps of the debt collection system project and presents the argumentation behind the decision making during the process. The data consists of interviews, project documents and the author's own observations.

According to the results of the case study, it is advantageous to outsource the programming of the debt collection system to a professional programming company which produces tailored information systems. A tailor-made debt collection system conforms to the demands of the case company, not the other way round. By defining the requirements in detail, the company obtains an information system which serves end users, free up human resources to other important tasks and support achieving operational and strategical targets.

Key words: debt collection, enforcement, debt settlement, information system, requirements analysis

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen aihealue ja aikaisemmat tutkimukset	2
1.2	Tutkimuksen tavoitteet, rajaukset ja tutkimusongelma	3
1.3	Tutkimusmenetelmät ja -strategiat	4
1.4	Tutkimuksen rakenne	4
2	SAATAVAN KULKU PERINNÄN ERI VAIHEISSA	6
2.1	Vapaaehtoinen perintä	7
2.1.1	Perintäkulut toimenpiteistä	15
2.1.2	Kokonaiskuluvastuu	16
2.2	Jälkiperintä ja velan lopullinen vanhentuminen	17
2.3	Oikeudellinen perintä	20
2.3.1	Ulosoton hakeminen	21
2.3.2	Tavallinen ulosottohakemus, suppea ulosottohakemus ja passiivirekisteröinti	23
2.3.3	Ulosmittaaminen käytännössä	25
2.3.4	Velkojen keskinäinen asema	28
2.3.5	Ulosottotietojen julkisuus ja maksuhäiriömerkinnät	29
2.4	Yksityishenkilön velkajärjestely	30
2.4.1	Velkajärjestelyn hakeminen	32
2.4.2	Velkajärjestelyn myöntämisen edellytykset ja esteet	32
2.4.3	Velkajärjestelyn aloittaminen ja sen oikeusvaikutukset	34
2.5	Velkajärjestelyn mukainen maksuohjelma	35
2.6	Lisäsuoritusvelvollisuus ja maksuohjelman raukeaminen	38
3	TIETOJÄRJESTELMÄHANKKEIDEN TOTEUTUS	40
3.1	Järjestelmän hankintaan ja valintaan vaikuttavat seikat	41
3.2	Tietojärjestelmän elinkaarimalli eli ohjelmistoprosessi	43
3.3	Vaatimusmäärittelyn vaiheet ja päämäärät	48
3.4	Testauksen tärkeys, järjestelmän käyttöönotto ja aliarvostettu ylläpito	50
4	YHTEENVETO	52
	LÄHTEET	54
	LIITTEET	
	<b>VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.</b>	

# 1 JOHDANTO

Maksuhäiriöisten henkilöiden ja yritysten määrä on jatkanut ennätysnopeaa kasvua viime aikoina. Viimeisen vuoden aikana luottotietorekisteriin on päätyntä lähes 18 000 uutta henkilöä ja noin 4 800 yritystä. Maksuhäiriömerkinnän saaneita henkilöitä on tällä hetkellä yhteensä lähes 330 000 ja yrityksiä yli 47 000. Suhteessa eniten maksuhäiriöitä kirjattiin 2011 tammi-kesäkuussa 25 – 29-vuotiaille, mutta toisin kuin yleisesti luullaan, maksuhäiriöt ovat lähes yhtä yleisiä kaikissa ikäluokissa. Tilastojen mukaan 20 – 50-vuotiaista useammalla kuin joka kymmennellä on maksuhäiriömerkintä. Lievä enemmistö maksuhäiriömerkinnän saaneista henkilöistä on miehiä. (Suomen Asiakastieto Oy 2011a.)

Maksuhäiriöiden lisäksi myös perintätoimistojen määrä on lisääntynyt voimakkaasti. Aiemmin Suomessa alaa hallitsivat ulkomaiset toimijat, mutta nyt kotimaiset perintätoimistot ovat vallanneet osansa markkinoista. Tilanteeseen on vaikuttanut yleisen maksumoraalin heikkenemisen lisäksi talouden heikko tilanne ja se, että organisaatiot nykyään mielellään ulkoistavat perintätoimet perintää ammatikseen harjoittaville. Etelä-Suomen aluehallintovirasto on myöntänyt 121 toimilupaa koko Suomen alueelle perintää ammatikseen harjoittaville (Aluehallintovirasto 2011).

Ammatikseen perintää harjoittavat tarvitsevat toimintansa tueksi tehokkaan perintäjärjestelmän. Perintäjärjestelmä, kuten muutkin tietojärjestelmät, on ihmisistä, tietojenkäsittelylaitteista, datansiirtolaitteista ja ohjelmista koostuva järjestelmä, jonka tarkoitus on tietoja käsittelemällä tehostaa tai helpottaa jotakin toimintaa tai tehdä toiminta mahdolliseksi (MOT Tietotekniikan liiton ATK-sanakirja 5.0). Nykyaikainen perintäjärjestelmä muodostaa lukuisia rajapintoja muihin tietojärjestelmiin. Rajapintoja muodostuu esimerkiksi käräjäoikeuksien, ulosottoviranomaisten, pankkien ja luottotietotoimintaa harjoittavien yritysten tietojärjestelmien välille. Perintäjärjestelmät ovat erittäin kalliita, joten järjestelmäinvestointi tulee perustella ja suunnitella huolellisesti, ennen kuin käytännön hankintatoimiin ryhdytään.

## 1.1 Tutkimuksen aihealue ja aikaisemmat tutkimukset

Tutkimuksessa käsitellään perintäjärjestelmän hankintaan ja määrittelyyn liittyviä kysymyksiä ja perehdytään perintään liittyvään lainsäädäntöön. Aihe tuli toimeksiantona case-yritykseltä, jonka tulevan perintäjärjestelmän kehitystiimiin opinnäytetyön tekijää pyydettiin mukaan antamaan panoksensa loppukäyttäjän näkökulmasta. Ennen tutkimusta kirjoittaja oli ollut kahdessa perintätoimistossa töissä, joten asiasta oli tarvittava esiymmärrys ja kokemus.

Perintään liittyviä opinnäytetöitä on tehty jonkin verran. Anni Aaltonen on oikeustradenomin opinnäytetyössään Luottoriskien hallinta ja perintä vakuudettomia kulutusluottoja myönnettäessä (2010) tutkinut kulutusluottojen perintään liittyviä seikkoja. Aaltosen tutkimuksessa selvitettiin seikkaperäisesti kulutusluottojen vapaaehtoista ja oikeudellista perintää ja niihin kiinteästi liittyvää yksityishenkilön velkajärjestelyä.

Miika Kännälä on tietojenkäsittelyn koulutusohjelman opinnäytetyössään Perintätoimeksiantojen hallintaohjelman vaatimusmäärittely ja toteutussuunnitelma (2007) tutkinut perintäjärjestelmää ohjelmoijan näkökulmasta. Tutkimuksessaan Kännälä totesi, että perintäjärjestelmä on niin laaja ja vaativa tietojärjestelmä, että pelkästään pankin ja perintäjärjestelmän välisen viitesiiro-rajapinnan muodostamisesta voisi tehdä ohjelmointialan opinnäytetyön.

Lähimpänä tätä tutkimusta on kuitenkin Elena Pitkäsen opinnäytetyö Suomen Perintätoimisto Oy:n tuotanto-ohjelman käyttöönotto ja kehittäminen (2010). Pitkäsen tutkimuksessa kuvaillaan Suomen Perintätoimisto Oy:n ohjelmistoprojektia, jossa päädyttiin ulkoistamisen sijaan itse kehittämään ja ohjelmoimaan uusi, ajankäyttöä ja tehtävien hallintaa tehostava perintäjärjestelmä. Tämän tutkimuksen case-yrityksen WS-Perinnän tavoitteet uudelle perintäjärjestelmälle ovat lähellä Suomen Perintätoimisto Oy:n tavoitteita, mutta niitä tavoitellaan ulkoistetun perintäjärjestelmän keinoin.

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet, rajaukset ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä ominaisuuksia vaaditaan modernilta ja tehokkaalta, mutta käyttäjäystävälliseltä perintäjärjestelmältä. Case-yritys perii toistaiseksi vain kuluttajasaatavia, joten yrityssaatavien periminen jätetään vähemmälle huomiolle tässä tutkimuksessa. Jatkossa uudessa järjestelmässä täytyy kuitenkin olla valmius käsitellä myös yrityssaatavia. Case-yritys toivoi toimeksiannon avulla saavansa tärkeää tietoa perintäjärjestelmän vaatimuksista ja perintäkäsittelijän käyttäjäkokemuksista.

Tietojärjestelmähankkeet käsittävät erittäin laajan aihealueen, ja myös perintään sisältyy useita osa-alueita. Tämän vuoksi tutkimusta täytyy rajata. Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä ulkoistamista eikä projektinhallintaa, sillä kyseisistä aiheista on kirjoitettu lukuisia opinnäytetöitä. Työn ulkopuolelle rajataan myös itse tietojärjestelmän ohjelmointi, sillä opinnäytetyön kirjoittajalla ei ole ohjelmointialan koulutusta eikä esiymmärrystä aiheesta. Perinnän teoriaa käsitellään siltä osin, miten lait ja asetukset vaikuttavat perintätoimiin.

Tämän tutkimuksen pääongelmana on tarkastella, mitä ominaisuuksia vaaditaan tehokkaalta mutta käyttäjäystävälliseltä perintäjärjestelmältä. Pääongelmaa tukemaan asetetaan seuraavat alaongelmat:

- Mitä vaatimuksia lainsäädäntö asettaa perintäjärjestelmälle?
- Miksi loppukäyttäjät kannattaa ottaa mukaan vaatimusten määrittelyyn?
- Miten perintäjärjestelmäinvestointi kannattaa toteuttaa?

Ongelmien avulla vastataan WS-Perinnän uuden perintäjärjestelmän vaatimusten määrittelyn tarpeisiin. Toimeksiantona on määritellä alan kilpailukykyisin, tehokain ja helppokäyttöisin perintäjärjestelmä.

### 1.3 Tutkimusmenetelmät ja -strategiat

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Se tuottaa pehmeää, kuvailevaa tietoa tarkkaan valitusta tutkittavasta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksia ei ole tarkoituskaan yleistää, vaan tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Tutkimuksessa hyödynnetään laadullisten metodien käyttöä aineiston hankinnassa. Teemahaastattelut ja tutkijan itsensä osallistuva havainnointi ovat tärkeässä osassa case-yritystä tutkiessa. Tutkimusmetodien valinta on luonteva, sillä kirjoittaja toimii jäsenenä case-yrityksen perintäjärjestelmän kehitystiimissä ja osallistuu vaatimusten määrittelyyn yhteistyössä järjestelmätoimittajan kanssa. Myös vapaamuotoiset teemahaastattelut luonnistuvat helposti työskentelyn ohessa.

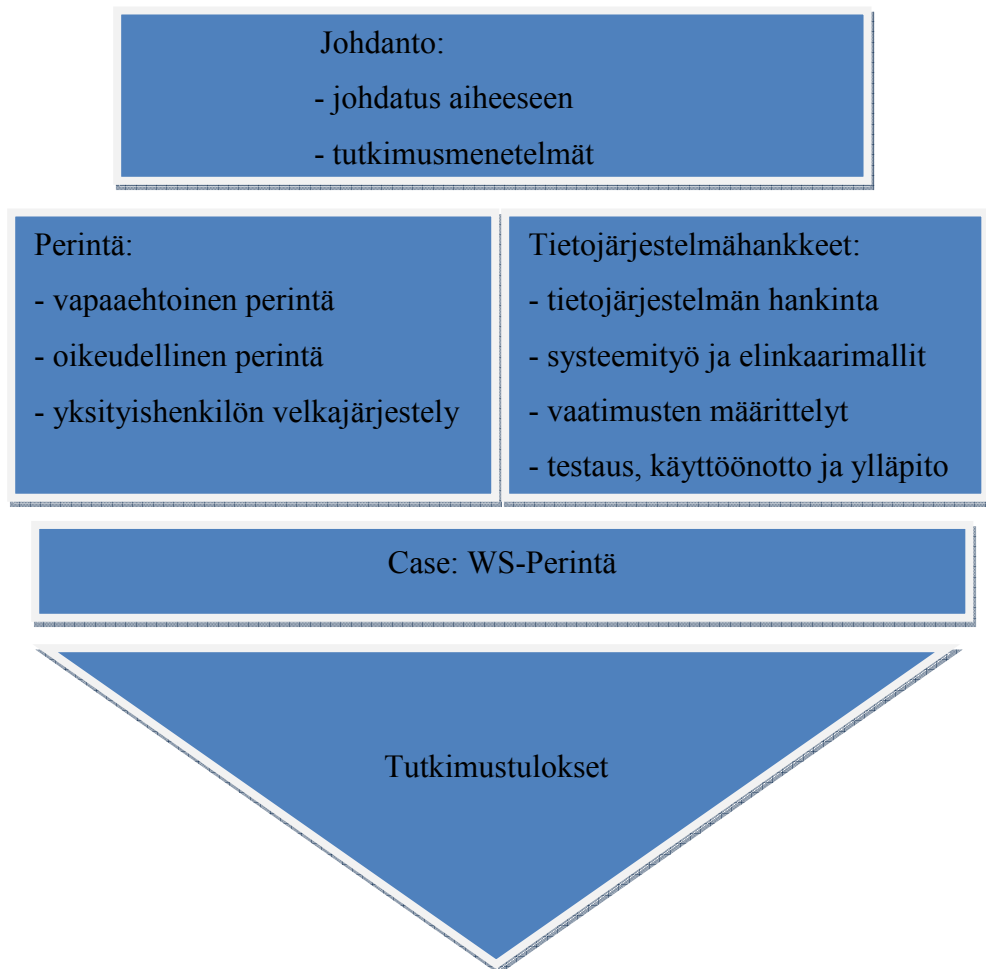
Perinnän tietoperusta koostuu pitkälti perintää säätelevästä lainsäädännöstä, jota tukevat aiheesta kirjoitetut asiantuntijoiden kirjat. Myös ajantasaista ja monipuolista elektronista lähdeaineistoa hyödynnetään laajasti. Tietojärjestelmähankkeiden tietoperusta perustuu alan kirjoihin ja elektronisiin lähteisiin.

### 1.4 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus rakentuu kuvion 1. mukaisesti johdannosta, kahdesta teoriaosuudesta, empiriasta johtopäätöksineen ja tutkimuksen päättävästä yhteenvedosta. Johdannossa esitellään tutkimuksen aihealue ja esitellään tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Teorian aloittaa perintä, joka jakaantuu kolmeen osaan. Osien järjestys myötäilee tyypillistä saatavan kulkua perintävaiheesta toiseen: Perintä alkaa aina vapaaehtoisella perinnällä, josta voidaan niin halutessa siirtyä oikeudelliseen perintään. Näiden vaiheiden lisäksi velallinen saattaa turvautua velkajärjestelyyn missä tahansa perinnän vaiheessa, mutta yleensä vasta kun henkilöllä on useita eri saatavia ulosotto-perinnässä.



Toisen teoriakokonaisuuden muodostaa tietojärjestelmähankkeet-osio, jonka yhteydessä perehdytään tietojärjestelmään investointina, systeemityön perusajatuksen ja erilaisiin elinkaarimalleihin. Tietojärjestelmäosuuden päämielenkiinto kohdistuu vaatimusten määrittelyyn, joka on tärkein yksittäinen vaihe tietojärjestelmää kehitettäessä. Lopuksi tutkitaan vielä testaukseen, käyttöönottoon ja ylläpitoon liittyviä seikkoja.



KUVIO 1. Tutkimuksen rakenne

Teoriaosuuksien jälkeen tutkimus jatkuu empirialla perehtyen tapaustutkimukseen. Lopuksi esitellään työn tulokset ja pohditaan työn onnistumista ja merkityksellisyyttä sekä esitellään mahdollinen jatkotutkimusaihe. WS-Perinnän pyynnöstä tutkimusosio jätetään salaiseksi.

## 2 SAATAVAN KULKU PERINNÄN ERI VAIHEISSA

Perintälain (Laki saatavien perinnästä 1999/513, 1 § ja 3 §) mukaisesti perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan jokin erääntynyt saatava eli maksamaton lasku velkojalle. Kuluttajasaatavaksi laki määrittelee sellaisen elinkeinonharjoittajan saatavan, joka perustuu kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämisen kuluttajalle. Tämä opinnäytetyö keskittyy nimenomaan kuluttajasaatavien perintään, sillä case-yritys ei tällä hetkellä peri yrityssaatavia.

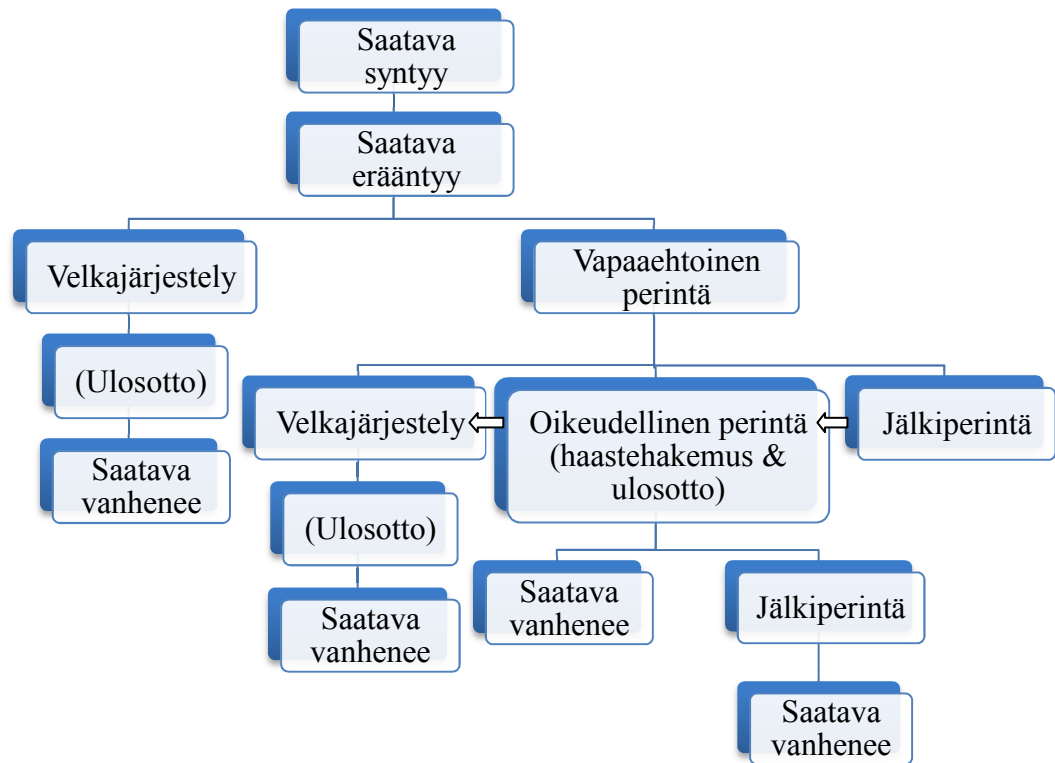
Jälkiperinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla velallinen yritetään edelleen saada maksamaan velkansa kerran keskeytetyn perinnän jälkeen. Vaikkei jälkiperintäkään tuottaisi toivottua tulosta, sillä pystytään estämään saatavaa vanhentumasta. Laki velan vanhentumisesta on annettu 15.8.2003.

Jos velallinen ei suorita saatavaa vapaaehtoisen perinnän keinoin, voidaan saatava siirtää oikeudelliseen perintään. Kun yksityisoikeudelliselle saatavalle on saatu lainmukainen tuomio, on se ulosottokelpoinen. Oikeudellista perintää säätelee oma lakinsa eli Ulosottokaari 15.6.2007.

Kuluttajan velkajärjestelystä annetun lain mukaisesti ylivelkaantuneet voivat missä perinnän vaiheessa tahansa hakea velkajärjestelyä. Velkajärjestelyssä velallisen kaikki varat ja velat, tulot ja menot lasketaan yhteen ja mahdollisella maksuvaralla velallinen hoitaa kaikkia ennen velkajärjestelyä syntyneitä velkojaan. Velkajärjestely kestää määrätyn ajan, minkä jälkeen loput velat annetaan anteeksi. Velkajärjestely voidaan kuitenkin purkaa, jos velallinen jättää maksuohjelman mukaiset maksut suorittamatta kehotuksista huolimatta. Tällöin velkojalla on oikeus jatkaa perintää ulosottoteitse. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 1993/57.)

Koska sama velallinen saattaa käydä kaikki yllä mainitut vaiheet läpi, on tärkeää, että velkoja taitaa kaikkien vaiheiden hoidon. Saatavan kulun etenemistä voi selvittää seuraavan sivun kuvion 2. avulla. Kuviosta selviää, kuinka moninaisen prosessin saatava saattaa kiertää, jotta se saataisiin kotiutetuksi. Kun tavallisesti puhutaan perinnästä, tarkoitetaan sillä perintälain vastaisesti kaikkia niitä keinoja

vapaaehtoisesta perinnästä ulosottoon ja velkajärjestelyyn asti. Koska asiat liittyvät tiiviisti toisiinsa, käsitellään kaikki vaiheet aloittaen vapaaehtoisesta perinnästä siirtyen oikeudelliseen perintään ja velkajärjestelyyn.



KUVIO 2. Saatavan mahdolliset vaiheet synnystä vanhenemiseen

## 2.1 Vapaaehtoinen perintä

Laki saatavien perinnästä on niin sanottu yleislaki. Tämä tarkoittaa sitä, että lakia ei sovelleta, jos asiasta säädetään muualla lainsäädännössä erityislaeilla. Erityislait eivät kuitenkaan poissulje yleislakia, vaan antavat tarkennuksia ja poikkeuksia yleislakiin. (Pönkä & Willman 2005, 24.) Perintälaki koskee nimenomaan vapaaehtoista perintää:

*Tässä laissa säädetään erääntyneen saatavan perinnästä sekä perintään liittyvistä, velkasuhteen osapuolten asemaan vaikuttavista muista seikoista. Perinnällä tarkoitetaan tässä laissa toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava. (Laki saatavien perinnästä 1999/513, 1 §.)*

Lain soveltamisalaa ei muutoin ole rajoitettu sen mukaan, minkälaista saatavaa perintä koskee tai kuka on velkojana tai velallisena. Laki koskee sekä luonnollisten henkilöiden että yksityisten ja julkisten oikeushenkilöiden saatavien perintää saatavan syntyperästä riippumatta. (Pönkä & Willman 2005, 24.) Perintälaki on pakottavaa, eli siitä ei saa poiketa velallisen vahingoksi (Laki saatavien perinnästä 1999/513, 3 §). Pakottavuus merkitsee sitä, ettei lain säännöksistä voi poiketa velallisen vahingoksi, vaikka velallinen siihen nimenomaisesti suostuisikin. Tällainen velallisen oikeusasemaa heikentämä sopimusehto on mitätön. Ennen vuotta 1999 ei ollut perintätoimintaa säätelevää erityislakia. Perintätoimeksiantoihin oli sovellettu yleistä kauppakaaren asiamiestä ja oikeustoimilain valtuutusta koskevia säännöksiä. Perintäkulujen korvaamisesta oikeudenkäynnin yhteydessä oli säädetty oikeudenkäymiskaaressa. Sen sijaan vapaaehtoisen perinnän kuluista ja niiden korvaamisesta ei ollut erityiseen lakiin perustuvia säännöksiä. Laki saatavien perinnästä tuli voimaan 1.9.1999. Perintäkulujen korvaamisesta ja velallisen tiedonsaantioikeutta koskevat lisäykset tulivat voimaan 1.5.2005. (Lindström 2005, 179 & 175.)

Perintälaissa on yleislauseke hyvästä perintätavasta. Se kuuluu näin:

*Perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Kuluttajan kannalta sopimattomasta tai hyvän tavan vastaisesta menettelystä säädetään lisäksi kuluttajansuojalain (38/1978) 2 luvussa. Perinnässä ei saa:*

*1) antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista*

*2) aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa*

*3) vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa.*

(Laki saatavien perinnästä 1999/513, 4 § (29.8.2008/568).)

Ennen voimassa olevaa perintälakia olivat Suomen perimistöimistöjen liitto, oikeusministeriö ja kuluttaja-asiamies yhdessä laatineet ohjeet hyväksi perintätavaksi jo vuonna 1992. Ohjeita on sittemmin uusittu vuosina 1993 ja 1995. Nämä ohjeet oli tarkoitettu lähinnä ammattimaisesti perintää harjoittaville eli käytännössä perimistöimistöille. Kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille on erilaiset ohjeet hyväksi

perintätavaksi. Vuonna 2005 kuluttaja-asiamies on antanut jälleen uudet ohjeet hyvästä perintätavasta. Tällä kertaa ohjeita ei kuitenkaan ole tehty yhteistyössä velkojatahojen tai oikeusministeriön kanssa. Uudet ohjeet koskevat vain kuluttajaperintää. (WSOYpro 2011a.)

Kuluttajaviraston yksinään tekemä ohje Hyvästä perintätavasta kuluttajaperinnässä on saanut laajalti kritiikkiä. Keskuskauppakamari (2005) muun muassa on todennut, että ohjeen valmistelussa olisi tullut ottaa elinkeinoelämä mukaan. Yhteistyö olisi parantanut yritysten sitoutuneisuutta ohjeen sisältöön, ja tämä olisi edesauttanut sen hyväksymistä ja noudattamista. Nyt ohje on kirjoitettu varsin kielteiseen sävyyn, eikä kaikki sen sisältö perustu lakiin saatavien perinnästä. Ohjeessa olisi aiheellista käsitellä perintää rakentavasti ja kuluttajan edun mukaisesti sekä korostaa erityisesti sopimusten noudattamisen ja velkoihin yhteydenpidon tärkeyttä.

Sekä perintälaki että etenkin hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä antavat erityisiä säännöksiä perintää ammattimaisesti harjoittaville toimeksisaajille, jotka perivät saatavia velkojien lukuun. Kun perintää harjoitetaan ammattimaisesti, ovat seuraukset laiminlyönnestään ankarammat. Erityiset vaatimukset koskevat seuraavia seikkoja:

- yhteydenotossa annettavia tietoja saatavasta ja toimeksiantajasta
- saatavan oikeellisuuden varmistamisesta
- maksuvaatimuksen kirjallisesta muodosta
- toimeksisaajan saaman maksun sitovuudesta myös toimeksiantajaan nähden ja velallisen ja toimeksisaajan välisten sopimusten sitovuudesta myös toimeksiantajaa kohtaan
- toimeksisaajan kiellosta periä toimeksiannosta maksettavaa arvonlisäveroa velalliselta silloin, kun kysymyksessä on kuluttajasaatavan perinnästä ja toimeksiantajana on elinkeinonharjoittaja, joka on oikeutettu vähentämään perintätöimeksiannon palkkioon sisältyvän arvonlisävero-osuuden omassa verotuksessaan
- ulkomailla syntyneen saatavan perinnässä huomioon otettavia, saataviin liittyviä erityispiirteitä. (Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2005; Laki saatavien perinnästä 1999/513, 5 §.)

### Saatavatyyppit

Saatavat voidaan luokitella kahteen eri saatavatyyppiin: yksityisoikeudellisiin ja julkisoikeudellisiin saataviin. Lähtökohtana on, että kaikki saatavat ovat yksityisoikeudellisia, ellei niistä ole säädetty toisin erityislainsäädännössä. Suurin ero näiden kahden saatavatyyppin välillä on niiden täytäntöönpanossa. Yksityisoikeudelliset saatavat vaativat lain voimaisen tuomion ennen saatavan siirtämistä oikeudelliseen perintään, mutta julkisoikeudelliset eivät vaadi tuomiota tai päätöstä. (Pönkä & Willman 2005, 17.)

Perintälaissa rajoitetaan mahdollisuutta antaa tiettyjä julkisoikeudellisia saatavia ulkopuolisen asiamiehen perittäväksi. Kiellettyjä toimeksiantoja ovat suoraan ulosottokelpoiset valtion saatavat ja lainvastaisesta menettelystä määrätyt julkisoikeudelliset maksuseuraamukset. Toimeksiantokiellon piiriin kuuluvat myös erityislakeihin perustuvat sellaiset julkisoikeudelliset saatavat, kuten valtionvero, kunnallisvero, sakot ja elatusapu. (Lindström 2005, 184.)

Kaikki suoraan ulosottokelpoiset saatavat eivät kuitenkaan ole toimeksiantokiellon piirissä. Valtion liikelaitosten ja itsenäisten laitosten saatavat eivät ole valtion saatavia. Näitä ovat muun muassa kunnallisista terveydenhuolto-, sairaanhoito-, päivähoito-, koulutus-, ja oikeusapupalveluista johtuvat saatavat. Lisäksi asiamiehelle voidaan antaa perittäväksi maksut kunnallisten viranomaisten suoritteista, kuten luvista, rekisteröinneistä, tarkastuksista ja valvonnoista sekä kunnalle maksettava koiraverot. (Rikalainen & Uitto 2008, 208–209; Lindström 2005, 185.)

Saatavat voidaan lajitella myös kuluttaja- ja yrityssaataviin. Perintälain 3 § määrittelee kuluttajasaatavan seuraavasti:

*Kuluttajasaatavalla tarkoitetaan tässä laissa sellaista elinkeinonharjoittajan saatavaa, joka perustuu kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämiseen kuluttajalle. Tämän lain säännöksiä kuluttajasaatavasta on soveltuvin osin noudatettava perittäessä julkisoikeudellisen oikeushenkilön saatavaa tai julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvää saatavaa yksityishenkilöltä. (Laki saatavien perinnästä 1999/513, 3 §.)*

Kuluttajansuojalaki määrittelee kuluttajaksi luonnollisen henkilön, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 1:4 §). Vaikka perinnän suorittajaa koskevat velvoitteet ovat usein samanlaisia riippumatta siitä, onko velallinen kuluttajansuojalain mukainen kuluttaja tai yritys tai yhteisö, on olemassa joitakin, vain nimenomaan kuluttajasaatavien perintää koskevia säännöksiä. (Pönkä & Willman 2005, 20.) Elinkeinonharjoittajaksi kuluttajansuojalaki määrittelee luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan. Kulutushyödykkeellä kuluttajansuojalaissa tarkoitetaan tavaroita, palveluita, palveluksia, luottoja sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. (Kuluttajansuojalaki 1978/38, 1:5 & 3 §.)

Rikalaisen & Uiton (2008, 205) mukaan perintälaissa on omat tarkat säännökset kuluttajasaatavien perinnästä, jotta kuluttajaa voidaan suojella velkojien aiheuttamilta perintätoimilta. Kuluttajasaatavien perinnän erityissäännökset koskevat Lindströmin (2005, 182) väitteen mukaan vain ammattimaisesti perintää harjoittavia. Perintätoimintaa pidetään ammattimaisena silloin, kun toiminta ei ole luonteeltaan satunnaista ja siihen liittyy tarkoitus hankkia taloudellista hyötyä. Velkojan omien saatavien perintää ei pidetä ammattimaisena, vaikka toiminta olisikin jatkuvaa. Poikkeuksen edelliseen tekee omien saatavien perintää tapauksissa, joissa on ilmeistä, että saatavat on otettu vastaan yksinomaan perintätarkoituksessa.

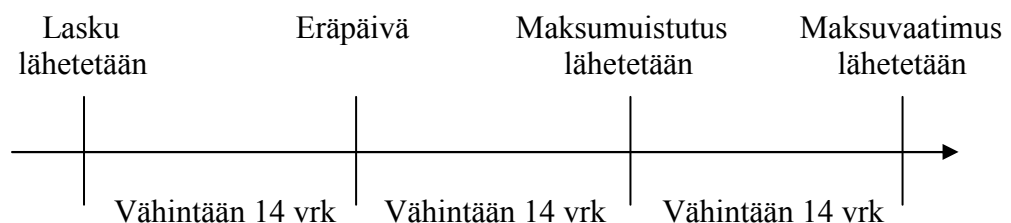
Ammattimaiseen perintään tarvitsee hakea toimilupa. Toimiluvan myöntää ja lupaa edellyttävän perintätoiminnan harjoittamista valvoo Etelä-Suomen lääninhallitus. Lupa edellyttää, että perintätoimia harjoittava kykenee muun muassa huolehtimaan toimeksiantajan lukuun perittävistä varoista sekä toimeksiantajaa ja velallista koskevien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta ja siitä, että toimijaa voidaan pitää luotettavana ja vakavaraisena. Lisäksi hakijan tulee ilmoittaa perintätoimista vastaava henkilö. Vastaavan henkilön on hallittava itseään ja omaisuuttaan, ja hänellä on oltava riittävä käytännön kokemus perintätoiminnasta tai perin-

tätoimintaan soveltuva koulutus. (Laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 1999/517.)

### Perintätoimet

Vapaaehtoisissa perinnässä joudutaan tekemään päätöksiä siitä, mitä perinnän muotoja saatavan kotiuttamiseksi tehdään. Varsinaisilla perintätoimilla tarkoitetaan yleensä sitä vaihetta, kun hyödykkeen luovuttaja on lähettänyt velalliselle yhden tai useamman maksumuistutuksen tuloksettomasti ja saatavaa aletaan tämän jälkeen periä varsinaisilla perintätoimilla joko itse tai antamalla toimeksianto ammattikseen perintää harjoittavalle. Perintälaki kuitenkin säätelee maksumuistutustakin monin eri tavoin, joten sitä on syytä tarkastella lähemmin ja ottaa se mukaan yhdeksi perinnän keinoksi.

Kun kuluttajasaatava on erääntynyt, lähetetään maksumuistutus. Maksumuistutuksen sävyn ei kannata olla liian tiukka, sillä kyseessä saattaa olla silkka unohdus tai alkuperäisen laskun katoaminen. Kuluttajasaatavien perinnässä tulee ottaa huomioon perintälaissa asetetut aikarajat ja kuluvastuurajat. Kuluttajavelallisella tulee olla riittävästi aikaa reagoida perintätoimenpiteisiin ja mahdollisuus tarvittaessa reklamoida saatavan virheellisyydestä joko suoraan alkuperäiselle velkojalle tai toimeksisaajalle. Tämän vuoksi velalliselta voidaan periä maksumuistutuksesta perintäkuluja vain, jos saatavasta on vähintään 14 päivää ennen sen erääntymistä lähetetty velalliselle lasku tai muu eräännyttämisilmoitus. Lisäksi vaaditaan, että erääntymisestä on kulunut vähintään 14 päivää ennen kuin maksumuistutus lähetetään velalliselle. Aikarajoja selventää oheinen kuvio 3:



KUVIO 3. Aikarajat kulullisille maksumuistutuksille ja maksuvaatimuksille (mukailen Rikalainen & Uitto 2008, 212)



Ei ole kuitenkaan kiellettyä lähettää maksumuistutusta nopeammalla rytmittelyllä, mutta silloin siitä ei saa periä perintälain mukaista 5 euron kuluja. Jos saatava on maksettava sopimuksen mukaan tiettyinä päivinä ilman erillistä ilmoitusta, saa maksumuistutuksesta periä kuluja vain, jos eräpäivästä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä kulunut vähintään 14 päivää. Maksumuistutuksen tai -muistutusten jälkeen lähetettävistä maksuvaatimuskirjeistä saa myös periä kuluja vain, jos edellisen maksumuistutuksen tai maksuvaatimuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää. (Rikalainen & Uitto 2008, 212; Laki saatavien perinnästä 1999/513, 10 b § (21.1.2005/28).)

Maksumuistutuksen lähettää yleensä alkuperäinen velkoja itse. Niitä voidaan lähettää velalliselle yksi tai useampi ennen varsinaista maksuvaatimusta. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä (2005) suosittelee, että maksukehotuksia lähetettäisiin kaksi. Keskuskauppakamari (2005) kuitenkin muistuttaa, että hallituksen esityksen (HE 21/2004, 11) laskelmissa lähdetään nimenomaisesti siitä, että maksumuistutuksia lähetettäisiin vain yksi. Jos saatava siirtyy maksumuistutuksen lähettämisen jälkeen perintään ulkopuoliselle toimeksisaajalle, tulee toimeksisaajan varmistaa, että toimeksiantaja on huomioinut maksumuistutuksen aikarajat. Jos aikarajoja ei ole noudatettu, ei toimeksisaajakaan saa periä maksumuistutuskuluja velalliselta.

Yhden tai useamman tuloksettomana maksumuistutuksen jälkeen lähetetään ensimmäinen varsinainen maksuvaatimus. Tavanomaisesti maksuvaatimus on perintäkiri, mutta laki ei edellytä kirjallista muotoa velkojan itsensä lähettämänä tai satunnaisesti perintää harjoittavilta. Ammattimaisesti perintää harjoittavan lähettämä maksuvaatimus sen sijaan tulee aina olla kirjallinen ja sen vähimmäissisällöstä määrätään tarkasti. Ammattimaisen perijän maksuvaatimuksessa on mainittava ainakin:

- toimeksiantajan ja toimeksisaajan nimi, osoite ja puhelinnumero
- saatavan peruste riittävästi yksilöitynä
- saatavan erittely pääomaan, korkoihin, viivästyskorkoihin ja perintäkuluihin sekä näiden kaikkien yhteissumma
- maksun saaja, maksutapa, maksuosoite ja eräpäivä

- tieto velallisen mahdollisuudesta tehdä huomautuksia saatavan määrästä ja perusteesta ja kenelle huomautus tulee esittää ja mihin mennessä
- lisäksi jos maksuvaatimuksessa ei ole mainittu korkojen laskentaperusteita, on velalliselle ilmoitettava, että hänellä on oikeus pyynnöstä saada selvitys korkojen määräytymisestä. (Laki saatavien perinnästä 1999/513, 5 §.)

#### Perintäkirje ja muut perinnän keinot

Kirjeperintä on yleisin perinnän keino, ja perintätoimet aloitetaan yleisimmin sillä. Kirjeeseen on helppo mahdollistaa kaikki lain vaatimat tiedot saatavasta ja tieto seurauksista, jos saatavaa ei makseta. Maksuvaatimuskirjeen tyylin pitää olla asiallinen, mutta perinnän edetessä kirjeiden sävyn tulee koventua asteittain. Perintäkirjeeseen kannattaa laittaa mukaan tilisiirtolomake valmiiksi täytettynä, jotta velallisen on mahdollisimman helppo löytää maksamiseen tarvittavat tiedot oikein. Kirjekuoresta ei saa näkyä ulospäin, että kyseessä on perintäkirje, mutta sen sijaan siinä saa olla perintäyhtiön nimi osoitetietoineen. (WSOYpro 2011b; Kuluttajavirasto 2005.)

Puhelinperintä on yleistymässä oleva perintäkeino. Oikein hoidettuna se on tehokas ja nopea tapa tavoittaa velallinen ja kotiuttaa saatavat. Puhelinperintä ei ole niin etäistä ja persoonatonta kuin kirjeperintä. Useimmiten puhelimitse sovitaan maksusuunnitelman teosta. Puhelinperintä on kuitenkin työlästä ja sitoo paljon työaika, joten sen antamia tuloksia on tarkkaan seurattava. Jos lähes kaikissa puheluissa myönnetään vain lisää maksuaikaa, ei puhelinperintää kannata jatkaa. Puhelinperintää suositellaankin suuriin yrityssaataviin. (WSOYpro 2011b.) Puhelinperintäkin on mullistumassa uusien teknisten ratkaisujen avulla. Jo nyt on kehitetty soittorobottijärjestelmiä, jotka siirtävät puhelun virkailijalle vain siinä tapauksessa, että puhelinnumerosta vastataan (OK Perintä 2010).

Perintää voidaan harjoittaa myös sähköisillä apuvälineillä. Sähköpostia ja tekstiviestejä käytetään laajasti. Sähke on jo niin harvinainen, että se tulee varmasti huomioitua. Sähköposti on hieman arveluttava keino, koska viestin perille menosta oikealle henkilölle ei voida varmistua. Jos velallinen itse ottaa yhteyttä sähköpostin välityksellä, on se kuitenkin vaivaton keino käydä kirjallista keskustelua

kaikessa rauhassa, vastaajalle sopivassa aikataulussa. Tekstiviestejä voidaan käyttää tukemaan kirjallisia maksuvaatimuksia ja puhelinperintää, sillä niillä on kätevä muistuttaa velallista lähestyvistä eräpäivistä tai lähettää laskun maksutiedot paperisen laskun kadottua tai asiakkaan matkustellessa. Telefaksi on väistymässä sähköpostin yleistyttyä, mutta voi olla tehokas keino harkitusti käytettynä yrityssaattavissa. Telefaksia ei tule missään tapauksessa käyttää kuluttajasaataviin, jottei velallisen yksityisyyttä rikottaisi.

Suomessa ei henkilökohtaisia perintäkäyntejä enää juuri käytetä, toisin kuin monissa muissa, eurooppalaisissakin maissa. Asiallinen perintäkäynti voi olla hyvinkin kannattava perittäessä suuria yrityssaattavia. Perintäkäynti kannattaa pitää neuvottelumaisena tilanteena. Pieniin kuluttajasaataviin tapa on liian kallis ja rikkoo helposti yksityisyyden suojaa.

Yrityssaattavissa voidaan perintäkeinona käyttää myös trattaa. Tratta eli asete on julkisuusuhkainen maksukehoitus, jossa yritystä vaaditaan tietyssä määräajassa suorittamaan velka perintäkuluineen ja viivästyskorkoineen. Tratta on ehdottomasti kielletty kuluttajasaattavissa. Vuodesta 1999 saakka on trattaprotestointia Suomessa hoitanut yksinomaan Suomen Asiakastieto Oy. (Laki saatavien perinnästä 1999/513 7 §; Suomen Asiakastieto Oy 2011b. )

### 2.1.1 Perintäkulut toimenpiteistä

Perintälaki määrittelee perintätoimista perittävät enimmäiskulut. Kuluttajasaattavaa perittäessä perintätoimista saa vaatia enintään seuraavat määrät:

*1) kirjallisesta maksumuistutuksesta 5 euroa*

*2) maksuvaatimuksesta 21 euroa, jos saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän, ja 45 euroa, jos pääoma on yli 250 euroa*

*3) suoraan ulosottokelpoista saatavaa koskevasta maksuvaatimuksesta 12 euroa*

*4) yhdessä velallisen kanssa laaditusta koko jäännössaattavan kattavasta kirjallisesta maksusuunnitelmasta 30 euroa.*

*Velalliselta saa vaatia todelliset perintäkulut, jos perinnästä on sen edellyttämän tavanomaista suuremman työmäärän vuoksi aiheutunut muita kuin 1 momentissa mainittuja tai siinä säädetty enimmäismäärät ylittäviä kuluja. Velalliselle on tällöin esitettävä erittely vaadituista perintäkuluista ja niiden perusteista sekä ilmoitettava kulujen määrän olevan muutoin sovellettavia enimmäismääriä suurempi. Enimmäismääriä ei kuitenkaan saa ylittää, jos perittävänä on suoraan ulosottokelpoinen saatava. (Laki saatavien perinnästä 1999/513, 10b § (21.1.2005/28).)*

Ensimmäisestä maksuvaatimuskirjeestä veloitetaan yleensä enemmän kuin toisesta tai kolmannesta, sillä ensimmäisen kirjeen tuottamiseen tarvitaan enemmän työtä kuin myöhemmissä kirjeissä. Maksuvaatimusten lisäksi maksusuunnitelmat ovat hyvin yleisiä, sillä usein kuluttaja haluaa jakaa saatavan useampaan maksuerään. Maksusuunnitelmamahdollisuudesta voidaan kertoa laskun yhteydessä tai tarjoamalla maksusuunnitelmaa puhelimitse. Perintälaki määrittelee maksusuunnitelman enimmäiskuluksi 30 euroa. Tämä sääntö on aiheuttanut paljon käytännön ongelmia ja ristiriitaisuuksia. Perintätoimistot ovat ottaneet yleisesti sellaisen kannan, että 30 euron maksusuunnitelma kattaa saatavan jakamisen neljään erään ja siitä aiheutuvat kulut. Useampieräisestä suunnitelmasta saatetaan ottaa lisäkuluja, sillä laki antaa mahdollisuuden todellisten perintäkulujen perimiseen.

Kuluttajavirasto suosittelee, että velkojan tulee ottaa maksusuunnitelmapyyntö huomioon. Samainen virasto on kuitenkin antanut myös toisenlaisen lausunnon, jossa tulkitaan perintälakia ja sen kieltoa aiheuttaa tarpeettomia kustannuksia siten, että velkojan tai perintätoimiston tulee kieltäytyä maksusuunnitelmasta, jota velallisen ei ole realistista noudattaa. (Kuluttajaperinnän valvonnassa esiin nousseita asioita 2007.) Velkojan tulisi siis tarkkaan harkita, minkälaiseen maksusuunnitelmaan velallisen kanssa suostuu vai suostuuko ollenkaan.

### 2.1.2 Kokonaiskuluvastuu

Perintälaissa ei ole mainintaa siitä, kuinka monta kulullista maksuvaatimusta tai maksusuunnitelmaa velalliselle saa tehdä. Sen sijaan perintälaki määrittelee tarkkaan kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismäärät. Perintälain mukaan kuluttajasaatavan perinnästä saa vaatia yhteensä enintään:

1) 190 euroa, jos saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän

2) 220 euroa, jos saatavan pääoma on yli 250 euroa

*Velalliselta saa vaatia 1 momentissa säädettyt määrät ylittävät todelliset perintäkulut, jos perinnän suorittaminen on ollut poikkeuksellisen vaikeaa eikä toteutettuja perintätoimia voida pitää suhteettomina ottaen huomioon erityisesti saatavan pääoma. Velalliselle on tällöin esitettävä erittely vaadituista perintäkuluista ja niiden perusteista sekä samalla ilmoitettava ne syyt, joiden vuoksi kuluja vaaditaan yli muutoin sovellettavan kokonaiskuluvastuun enimmäismäärän. Suoraan ulosottokelpoisen saatavan perinnästä velalliselta ei kuitenkaan saa vaatia perintäkuluina yhteensä enempää kuin 59 euroa. (Laki saatavien perinnästä 1999/513, 10c § (21.1.2005/28).)*

Julkisuudessa keväällä 2011 keskusteltiin siitä, tulisiko perintäkulujen enimmäismääriä korottaa yleisen kustannustason noustua, sillä kulujen määrää on tarkistettu viimeksi vuonna 2005. Syksyllä 2011 keskustelu muuttui päinvastaiseksi, ja perintäkulujen määrää pieniin pääomiin nähden pidettiin liioiteltuina. Kuluttajavirasto (2007) on muistuttanut lausunnossaan, että laissa säädettyjä euromääriä ei ole tarkoitettu yleisesti käytetyksi vakiokulumääräksi, vaan perinnästä tulisi periä vain todelliset ja kohtuulliset kulut. Etenkin pienten jäännössaatavien perinnässä ei saisi käyttää edes nykyisen lain määrittelemiä enimmäiskuluja. Perijän tuleekin harkita, mikä on kohtuullinen ja oikea kulu kustakin perintätoimenpiteestä, jotta hyvän perintätavan henki toteutuisi. Joissain tapauksissa on perusteltua käyttää lain mahdollisuutta veloittaa perinnästä aiheutuvat todelliset kulut, vaikka ne ylittäisivät lain määräämät enimmäiskulut. Tämä edellyttää, että perintä on ollut poikkeuksellisen vaikeaa eivätkä perintätoimet ole olleet suhteettomia saatavaan nähden. (Rikalainen & Uitto 2008, 213.)

## 2.2 Jälkiperintä ja velan lopullinen vanhentuminen

Jos saatavia ei saada kotiutettua vapaaehtoisin eikä oikeudellisen perinnän keinoin, saatavat siirtyvät odottamaan parempaa perimisajankohtaa tai vanhenevat. Vaikka kirjanpidossa on mahdollista tehdä luottotappiokirjauksia, on velkojan edun mukaista, että saatavat peritään loppuun asti ja velkojen vanheneminen estetään.

Jälkipärintinnällä tarkoitetaan niitä perintätoimia, mitä suoritetaan sen jälkeen, kun velkoja on kerran päättänyt lopettaa perinnän toistaiseksi. Syitä perintätoimien väliaikaiseen keskeyttämiseen voi olla esimerkiksi velallisen heikko maksukyky tai velallisen tavoittamattomuus. Näissä tapauksissa perintää ei siis ole lopetettu kokonaan, vaikka saatavat on saatettu kirjata luottotappioksikin. Rikalainen & Uitto (2008, 189) ottavat esille myös sen seikan, että jälkipärintätoimia kohdistetaan sekä ulosotossa varattomiksi todettuihin että sellaisiin saataviin, joista ei ole ulosottoerustetta. Jälkipärintinnän kohteena on todellisuudessa jopa enemmän päätöksettömiä kuin päätöksellisiä saatavia. Täten jälkipärintinnän toimenpiteet saattavat olla vapaaehtoista perintää, oikeudellista perintää tai velan vanhentumisen estämistä.

Veloille on määritelty vanhentumisaika. Yleinen velan vanhentumisaika on kolme vuotta saatavan eräpäivästä. Erityinen viiden vuoden vanhentumisaika koskee julkisoikeudellisia, suoraan ulosottokelpoisia velkoja (Takuusäätiö 2011). Velan vanhentuminen voidaan kuitenkin katkaista. Katkaisutapoja on kahdenlaisia: vapaamuotoisia katkaisutoimia ja oikeudellisia katkaisutoimia.

Vapaamuotoiset katkaisutoimet:

- 1) Osapuolet sopivat maksujen järjestelystä, vakuudesta tai muusta velan ehtojen muutoksesta taikka siitä, että vanhentuminen on katkaistu.*
- 2) Velallinen suorittaa velkaa tai muutoin tunnustaa velan velkojalle.*
- 3) Velkoja vaatii velalliselta suoritusta tai muutoin muistuttaa velallista velasta.*

Oikeudelliset katkaisutoimet:

- 1) Velkoja panee vireille saatavaa koskevan kanteen velallista vastaan tai esittää saatavaa koskevan vaatimuksen tuomioistuimessa, kuluttajariitalautakunnassa tai laissa säädetyssä muussa toimielimessä tai menettelyssä, jossa voidaan antaa ratkaisu tai ratkaisusuositus, taikka toimielimessä, joka on merkitty Euroopan komission pitämään tietokantaan kuluttajariitoja ratkaisevista elimistä.*
- 2) Velkoja ilmoittaa saatavan velallista koskevan julkisen haasteen johdosta taikka velallisen konkurssissa tai muussa maksukyvyttö-*

*myysmenettelyssä tai kun velka muutoin otetaan huomioon menettelyn yhteydessä.*

*3) Velkoja panee vireille ulosottoasian tai jos velka muutoin otetaan huomioon ulosottomenettelyssä.*

*4) Saatava otetaan käsiteltäväksi tuomioistuinsovittelussa tai sellaisessa sovittelumenettelyssä, jossa tehty sovinto voidaan vahvistaa täytäntöönpanokelpoiseksi siten kuin riita-asioden sovittelusta ja sovinnon vahvistamisesta yleisissä tuomioistuimissa annetussa laissa säädetään. (Laki velan vanhentumisesta 2003/728, 10–11 §.)*

Velan katkaisutoimien jälkeen alkaa kulua uusi, alkuperäisen vanhentumisajan mukainen vanhentumisaika. Jos velasta on annettu lainvoimaiseksi annettu tuomio tai muu täytäntöönpanoperuste, vanhentumisaika pitenee viiteen vuoteen tuomion antopäivästä (Rikalainen & Uitto 2008, 164). Ulosottooperuste, jossa luonnolliselle henkilölle on asetettu maksuvelvoite, on täytäntöönpanokelpoinen 15 vuoden ajan. Ajasta käytetään myös nimitystä ulosottooperusteen määräaika. Määräaika on 20 vuotta, jos ulosottooperusteessa tarkoitettu velkoja on luonnollinen henkilö tai jos korvaussaatava perustuu rikokseen, josta velallinen on tuomittu vankeuteen tai yhdyskuntapalveluun. (Ulosottokaari 2007/705, 2:24 §.) Jos velallinen on todettu ulosotossa varattomaksi, täytyy velkojan muistaa laittaa asia vireille uudestaan viiden vuoden sisällä varattomuusesteen vastaanottamisesta saatavan vanhentumisen estämiseksi, myös passiivirekisteriin merkittyjen saatavien kohdalla (Rikalainen & Uitto 2008, 175).

Velan lopullinen vanhentumisaika ulosottooperusteen saaneilla saatavilla ei ole katkaistavissa minkäänlaisilla toimilla, vaan saatavat vanhentuvat lopullisesti 15 tai 20 vuoden määräajan jälkeen. Joissain tapauksissa velkoja voi nostaa tuomioistuimessa kanteen kahden vuoden sisällä alkuperäisen määräajan päättymisestä ja vaatia määräajan jatkamista. Tällöin määräaika voi tuomioistuimen päätöksellä jatkua vielä 10 vuotta alkuperäisen määräajan päättymisestä. Edellytyksenä määräajan jatkamiselle on, että velallinen on olennaisesti vaikeuttanut velkojen maksunsaantia esimerkiksi kätkemällä tai lahjoittamalla omaisuuttaan. Huomiotavaa on, että mikäli velkoja ei hae saatavaan ulosottooperustetta, lopullinen vanhentumisaikakaan ei ala kulua. (Takuusäätiö 2011.)

### 2.3 Oikeudellinen perintä

Jos vapaaehtoinen perintä ei tuota toivottua tulosta, voidaan asiassa harkita oikeudellista perintää. Oikeudellinen perintä jakaantuu kahteen vaiheeseen, oikeudenkäyntiin ja ulosottoon. Oikeudelliseen perintään ei kannata ryhtyä automaattisesti vapaaehtoisen perinnän epäonnistuttua, vaan asiassa tulee puntaroida avoimen saatavan suuruus versus velallisen maksukyky ulosotossa esimerkiksi luottotietohäiriömerkintöjen avulla. Joissain tapauksissa tilintarkastaja tai verottaja saattaa vaatia velallisen toteamista varattomaksi ennen kuin saatava voidaan kirjata luottotappioihin, ja tällöin saatava on vietävä oikeudelliseen perintään ja ulosottoon varattomuustodistuksen saamiseksi. (WSOYpro 2011c.) Oikeudellisen perinnän tehokkuus perustuu siihen, että hyvin moni velallinen maksaa saatavan vapaaehtoisesti vielä siinä vaiheessa, kun saatavasta tehdään haastehakemus käräjäoikeuteen. Jos saatavan ehtii maksamaan ennen oikeuden käsittelyä, haaste perutaan ja velallinen välttyy maksuhäiriömerkinnältä.

Insolvenssimenettelyllä tarkoitetaan sitä, että velkojalla on valta käynnistää lakiin perustuva insolvenssi- eli maksukyvyttömyysmenettely. Insolvenssimenettely on lakimääräinen järjestely, jolla velkoja saa viime kädessä pakkotoimin velalliselta sen suorituksen, jonka velallinen on laiminlyönyt. Vaikka sana insolvenssi tarkoittaa maksukyvyttömyyttä, on insolvenssimenettelyssä toisinaan kyse vain velallisen haluttomuudesta maksaa saatava vapaaehtoisesti maksukyvyystä huolimatta. Suomessa, toisin kuten esimerkiksi Ruotsissa, ulosoton täytäntöönpanemiseksi tarvitaan yksityisoikeudellisissa saatavissa lainvoimainen tuomio ulosottoperusteeksi. Sen sijaan Suomessa sama ulosottoviranomainen hoitaa sekä yksityis- että julkisoikeudellisten saatavien pakkotäytäntöönpanon. (Koulu & Lindfors 2010, 5 & 135.)

Normaalimuotoinen oikeudenkäynti on aikaa vievä ja kallis prosessi, joten velkomisasioissa kantaja eli velkoja voi käynnistää niin sanotun summaarisen prosessin, jossa noudatetaan hieman tavanomaista oikeudenkäyntiä yksinkertaisempaa menettelyä. Menettelystä voidaan käyttää myös nimitystä suppea haastehakemus. Summaarista prosessia koskevassa haastehakemuksessa kantajan tulee ilmoittaa oikeudelle vain ne seikat, joihin vaatimus perustuu, sekä ilmoittaa, ettei



asia ole kantajan käsityksen mukaan riittävä. Haastehakemukseen ei ilmoiteta todisteita, mutta siihen on täsmällisesti yksilöitävä se sopimus, sitoumus tai muu kirjallinen todiste, johon kantaja vetoaa. Summaarinen haastehakemus annetaan tiedoksi vastaajalle samalla tavalla kuin tavanomaistakin oikeudenkäynti koskeva haastehakemus. Jos vastaaja vastaa haastehakemukseen ja riitauttaa asian hyvin perusteluihin, oikeudenkäyntiä ei voida enää jatkaa summaarisessa menettelyssä vaan prosessi muuttuu tavalliseksi oikeudenkäynniksi. Tällöin kantajan on muun muassa ilmoitettava, millaista todistelua aikoo asiassa käyttää. (Rikalainen & Uitto 2008, 228–229.)

Jos vastaaja jättää kokonaan vastaamatta haasteeseen, tuomioistuimien ratkaisee asian yksipuolisella tuomiolla kun vastaajalle annettu tiedoksianto-aika on umpeutunut. Samoin menetellään, jos vastaaja ei ole esittänyt vastauksessaan perustetta kantajan vastustamiselle tai on vedonnut vain sellaisiin perusteisiin, joilla ei ole oikeaa vaikutusta asian ratkaisemiseen. (Rikalainen & Uitto 2008, 229.)

Summaariset haastehakemukset voidaan lähettää sähköisesti oikeuslaitoksen niille kehittämään Santra-tietojärjestelmään. Käräjäoikeuteen sähköisesti toimitetun velkomusasian oikeudenkäyntimaksu on tällä hetkellä 60 euroa, joka on 20 euroa alempi kuin paperisena versiona toimitetun asian. (Oikeusministeriö 2011.)

### 2.3.1 Ulosoton hakeminen

Tuomion jälkeen ulosottoasia tulee vireille hakemuksella. Ulosottoa voidaan hakea kirjallisella hakemuksella, sähköisellä viestillä tai teknisellä käyttöyhteydellä suoraan Uljakseen eli ulosottoviraston tietojärjestelmään. (Linna 2008, 61). Ulosottihakemus tehdään velallisen asuin- tai kotipaikan ulosottomiehelle. Jos velallisia on useita ja he asuvat eri paikkakunnilla, riittää hakemuksen tekeminen yhdelle ulosottomiehelle. Asia katsotaan tulleen vireille silloin, kun hakemus tai viesti saapuu paikalliselle ulosottoviranomaisille tai kun Uljas-tietojärjestelmä on hakemuksen rekisteröinyt. (Oikeuslaitos 2011a.)

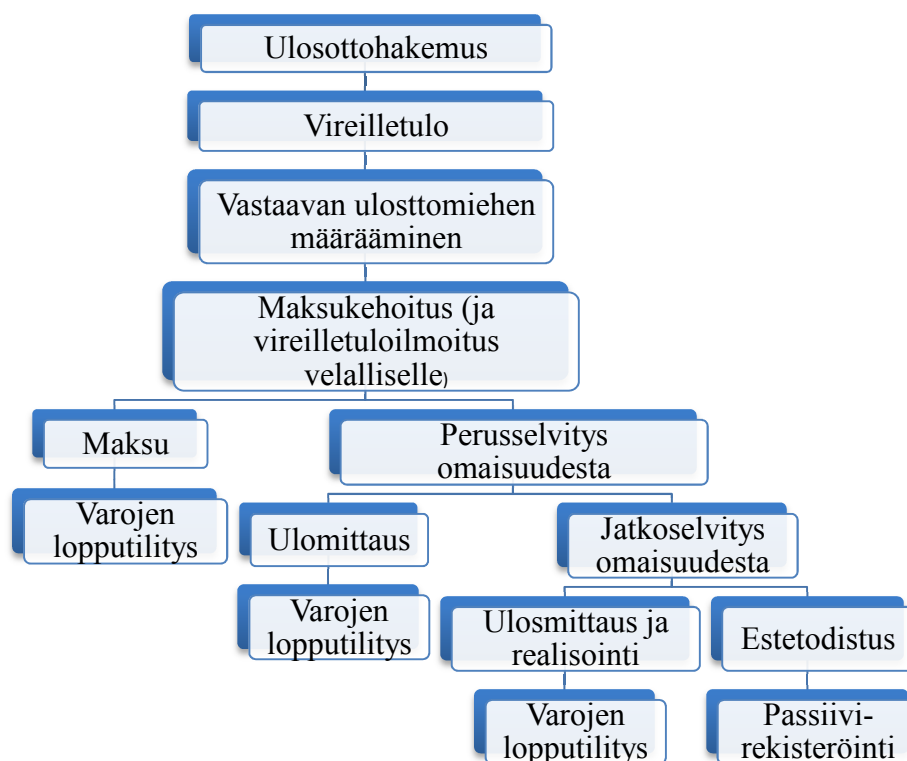
Uljas-tietojärjestelmä on valtakunnallinen ulosottoviranomaisten tietojärjestelmä, joka on otettu käyttöön vuonna 2004. Järjestelmä ohjaa asian oikealle ulosottoviranomaiselle velallisen osoitetietojen perusteella. Ulosoton sähköinen hakeminen tietojärjestelmähakijana soveltuu parhaiten sellaisille velkojille, joilla on paljon ulosottohakemuksia, kuten perintätoimistoille. Valtakunnanvoudinvirasto voi myöntää ulosoton hakijalle tietojärjestelmähakijan luvan vapaamuotoisen lupahakemuksen perusteella. Luvan saatuaan hakija voi lähettää ulosottohakemuksen sähköisesti ulosoton tietojärjestelmään. Ennen järjestelmän käyttöönottoa velkojalta vaaditaan asianmukaiset käyttötestit keksityllä aineistolla kahden eri toimijan tietojärjestelmien yhteensopivuuden varmistamiseksi. (Linna 2008, 37; Oikeuslaitos 2011b.)

Aikaisemmin sähköisiinkin ulosottohakemuksiin tuli liittää yksityisoikeudellisissa saatavissa ulosottoperuste. Tämä kuitenkin muuttui kesäkuussa 2011, kun käräjäoikeudet ottivat käyttöön Tuomas-tietojärjestelmän. Kun velkoja on saanut käräjäoikeudelta tiedon tuomiorekisteriin siirretystä summaarisesta tuomiosta, voi velkoja tehdä ulosottohakemuksen heti ilman ulosottoperustetta. Paperimuotoista tuomiota ei tarvitse enää toimittaa ulosottoon, koska tuomio löytyy sähköisestä tuomiorekisteristä eli Tuomaksesta. (Oikeusministeriö 2011.) Uusi menettely nopeuttaa huomattavasti asian siirtoa käräjäoikeuksilta ulosottoviranomaisille kun tulostettua tuomiota ei tarvitse postittaa moneen kertaan. Myös inhimillisten kirjausvirheiden ja jopa postin katoamisen vaaralta välttyään uuden Tuomas-tietojärjestelmän avulla.

Ulosottoviranomaiset eivät aloita oikeudellista perintää välittömällä ulosmittauksella. Ulosottokaassa (Ulosottokaari 2007/705, 19 §) mainitaan, että ulosottomiehen tulee edistää vastaajan omatoimisuutta ja asianosaisten välistä sovinnollisuutta ulosottoasiassa sopivalla tavalla. Tämän vuoksi velalliselle annetaan vielä ulosottovaiheessakin mahdollisuus niin sanottuihin pehmeisiin perintäkeinoihin. Kyseisiä pehmeitä perintäkeinoja ovat vireilletuloilmoituksen mukana annettava maksukehotus, lisämaksuaika enintään kolmeksi kuukaudeksi, maksusuunnitelma ulosmittauksen mukaisilla kuukausierillä sekä velkojan ja velallisen yhdessä tekemä maksusopimus.

### 2.3.2 Tavallinen ulosottohakemus, suppea ulosottohakemus ja passiivirekisteröinti

Jos ulosottoa haetaan ilman pyyntöä suppeasta ulosottohakemuksesta, toimitetaan asiassa tavallinen ulosotto kuvion 4. mukaisesti. Tavallisessa ulosotossa ulosottomies voi ulosmitata mitä tahansa velallisen ulosmittauskelpoista omaisuutta noudattaen ulosmittausjärjestystä. Ulosmittauskelpoisuus tarkoittaa, että ulosoton kohteena on esine tai oikeus, joka voidaan yksilöidä, joka kuuluu velalliselle ja jolla on varallisuusarvoa eikä kohteen ulosmittaamista ei ole laissa kielletty. Ulosmitattavalla esineellä tarkoitetaan irtainta esinettä tai kiinteistöä ja oikeudella velallisen oikeutta palkkaan tai muuhun toistuvaistuloon tai saatavaan, kuten palkkatilillä oleviin varoihin. Esineen ulosmittaus koskee esinettä kokonaisuudessaan, eli myös ainesosia ja tarpeistoa. (Linna 2008, 106–108.)

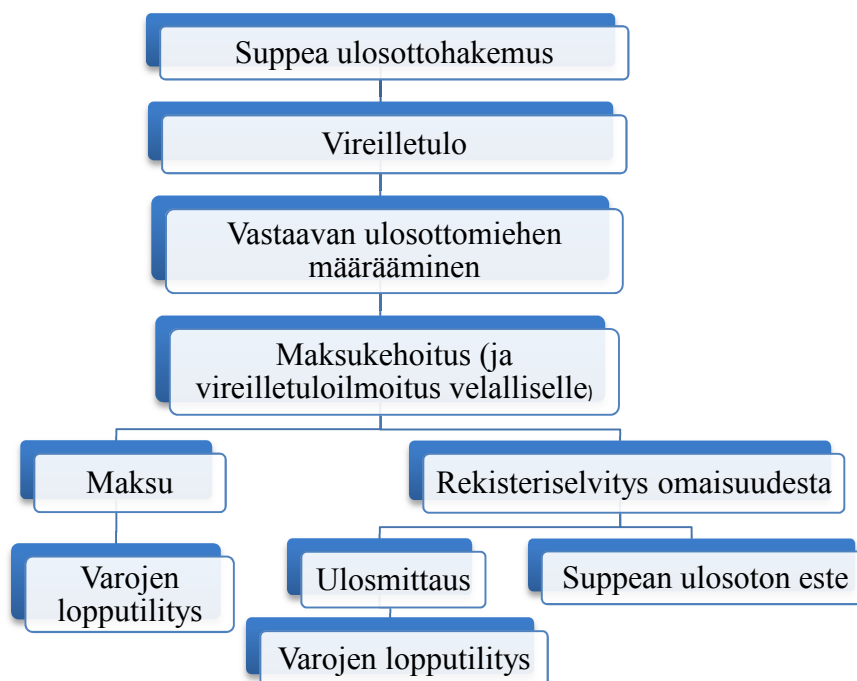


KUVIO 4. Tavallisen ulosottomenettelyn päävaiheet

Jos ulosotossa olevalta velalliselta ei löydy tarpeeksi ulosmitattavaa tuloa tai omaisuutta, ulosotto päättyy ja velkojalle annetaan asiasta kertova estetodistus.

Estetodistus voi sisältää joko varattomuus- tai tuntemattomuusesteen toteamisen tai molemmat. Tuntemattomuuseste tarkoittaa sitä, että velallisen olinpaikkaa ei tiedetä. Ulosottomenettelyn saa käynnistää uudelleen milloin tahansa varattomuusestetodistuksesta huolimatta. (Koulu & Lindfors 2010, 147.)

Jos saatavaa halutaan periä suppealla ulosottohakemuksella, tulee siitä erikseen hakemuksessa ilmoittaa. Suppea menettely on nopeampaa ja halvempaa kuin normaali menettely. Suppea ulosottomenettely päättyy aina joko varojen lopputilitykseen tai suppean ulosoton esteeseen. Ulosottomies saa tehdä lopputilityksen, jos saatavan määrä jää alle 10 euron rajan. Lapsen elatusapu peritään kuitenkin sentilleen loppuun asti. (Linna 2008, 95.)



KUVIO 5. Suppean ulosottohakemuksen päävaiheet

Kuten kuviosta 5. selviää, suppean ulosoton jälkeen saatavaa ei voida merkitä passiivisaatavaksi. Sen sijaan kuvion 4. mukaisesti tavallinen ulosottomenettely päättyy aina varojen lopputilitykseen tai varattomuusesteeseen ja pyydettyä passiivirekisteröintiin. Mikäli passiivirekisteröidyksi pyydettyyn saatavaan ei heti saada suoritusta, saatava jää odottamaan, jos velallinen saisi myöhemmin ulosmittattavaa omaisuutta. Passiivirekisteröidylle saatavalle ei tehdä aktiivisia perintä-

toimia passiivivilassa, mutta saatava otetaan huomioon, jos ulosottomies havaitsee sattumalta tai muun ulosottoasian yhteydessä velalliselta ulosmitattavaa omaisuutta. Passiivirekisteröintiä voidaan pyytää jo ulosottoa haettaessa. Se on voimassa kaksi vuotta estetodistuksen antamisesta. (Koulu & Lindfors 2010, 147–148; Ulosottokaari 2007/705, 3:107 §.)

### 2.3.3 Ulosmittaaminen käytännössä

Ulosmittauksen tarkoituksena on saada velkojalle täysi suoritus rahatilityksenä. Ulosmittauspäätöksen mukaiset ulosmittaustoimet aiheuttavat ulosmittauksen kohdetta koskevan määräämiskiellon eli velallinen ei saa määrätä kyseistä omaisuutta tai hävittää sitä. Kaikkea ulosmittauskelpoistakaan omaisuutta ei kuitenkaan saa ulosmitata. Luonnollisen henkilön erottamisetuun kuuluva omaisuus on omaisuutta, jonka velallinen saa pitää ulosoton ulkopuolella eli säilyttää itsellään. Ulosottokaarella (2007/705, 4:21 §) erottamisetu määrätään seuraavasti:

- 1) velallisen ja hänen perheensä käytössä oleva tavanomainen koti-irtaimisto sekä kohtuullisen tarpeen mukaiset henkilökohtaiset esineet*
- 2) esine, jolla on erityisen suuri tunnearvo velalliselle tai hänen perheelleen, jos erottamista voidaan pitää esineen arvo huomioon ottaen kohtuullisena*
- 3) velalliselle tarpeelliset työvälineet sekä velallisen tai hänen perheenjäsenensä tarvitsemat koulu- ja opiskelutarvikkeet*
- 4) työvälineisiin rinnastettavat esineet valtioneuvoston asetuksella säädettyyn kohtuulliseen rahamäärään ja elinkeinon harjoittamisessa tarvittavat eläimet kohtuulliseen arvoon, jos ne ovat välttämättömiä velallisen ja hänen elatuksensa varassa olevien perheenjäsenten toimeentulon turvaamiseksi*
- 5) 4 kohdassa tarkoitettu omaisuus arvosta riippumatta, jos velallinen hankkii sen avulla riittävästi ulosmittauskelpoista tuloa hakijan saatavan suorittamiseksi eikä erottamista muutoinkaan voida pitää hakijan edun vastaisena taikka jos hakija suostuu erottamiseen*
- 6) velallisen rahavaroista tai muusta vastaavasta omaisuudesta 48 §:ssä tarkoitetun suojaosuuden määrä puolitoistakertaisena kuukauden ajaksi, jollei velallisella ole muuta vastaavaa tuloa*

*7) sellainen lupa, etuus tai oikeus, jota 1–5 kohdassa tarkoitetun omaisuuden käyttäminen tai hyödyntäminen edellyttää, sekä mainituissa kohdissa tarkoitetun omaisuuden sijaan tullut korvaus, jos se käytetään vastaavan omaisuuden hankkimiseen.*

Koulun ja Lindforsin (2010, 149–150) mukaan ulosottovelalliselle määrätarkoitukseen myönnettyjä sosiaaliavustuksia kuten toimeentulotukea, elatustukea tai lapsilisää ei saa ulosmitata. Näitä tuloja ei lasketa velallisen tulopohjaan. Kansaneläkettä ei saa ulosmitata, mutta se sen sijaan lasketaan mukaan velallisen tulopohjaan. Kaikki palkan sijasta maksettavat etuudet, kuten työttömyyspäivärahat ja työeläke, voidaan ulosmitata. Veronpalautus katsotaan aina velallisen säästökseen ja se voidaan ulosmitata ulosmittauskielloista huolimatta (Linna 2008, 116).

Ulosotto toimitetaan tietyn järjestyksen mukaisesti. Ulosottokaassa (2007/705, 4:24 §) määrätään seuraavanlainen ulosmittausjärjestys:

*1) raha tai rahasaatava taikka palkka, eläke tai muu toistuvaistulo*

*2) muu irtain omaisuus*

*3) kiinteä omaisuus*

*4) omaisuus, jota velallinen tarvitsee vakituiseksi asunnokseen tai välttämättömä toimeentuloaan varten, sekä velallisen liike- tai elinkeinotoiminnan jatkamiseksi välttämättömät tuotantovälineet.*

Ulosmittausjärjestyksellä tavoitellaan velallisen valintaoikeuden toteuttamista, täytäntöönpanon tuloksellisuutta ja haittojen minimointia eri osapuoliin nähden. Se ei ole kuitenkaan ehdoton, vaan osapuolet voivat sopia myös muunlaisesta järjestyksestä. Velallisella itsellään on myös osoittamisoikeus, mikä tarkoittaa velallisen oikeutta valita, mitä omaisuutta hän haluaa ulosmitattavaksi. Osoittamisoikeus on kuitenkin rajoitettua, jotta ulosmittaus ei vaikeudu tai jopa vaarannu kokonaan. (Linna 2008, 119–120.)

Ensisijaisesti ulosmittausjärjestyksen mukaisesti ulosmitataan raha tai rahasaatava ja palkka tai siihen verrattava tulo. Tämän vuoksi velallisen työnantajalle annetaan ulosmittauspäätöksen lisäksi maksukiellon tiedoksianto palkan ulosmittaamiseksi. Maksukielto annetaan jatkuvana, ja se on voimassa toistaiseksi tai määräajan. Maksukiellossa määrätään, miten ulosottoon menevä määrä lasketaan. Siinä il-

moitetaan myös minkä suuruinen on velallisen suojaosuus, jota ei saa ulosmitata. Maksukiellon saaja veloitetaan maksamaan ulosmitattava määrä ulosottomiehelle ja määräystä tulee noudattaa heti. (Linna 2008, 110–111.)

Palkan ulosmittausta varten lasketaan velallisen tulopohja. Tulopohjaan kuuluvat kaikki velallisen saamat palkat ja luontoisedut sekä ulosmittauskelpoiset ja ulosmittauskelvottomat eläkkeet ja muut palkan sijasta maksettavat toimeentuloetudet. (Rikalainen & Uitto 2008, 258.) Palkasta ja muusta toistuvaistulosta ulosmitattava määrä lasketaan palkan nettomäärästä. Nettopalkan saamiseksi palkasta vähennetään ennen ulosottopidätyksen laskemista ennakonpidätys, työntekijän eläkemaksu ja palkansaajan työttömyysvakuutusmaksu. Muita maksuja, kuten ay-jäsenmaksua, sairauskassamaksua ja lisäeläkevakuutusmaksuja, ei saa vähentää nettopalkasta. Ulosmittaamatta jätetään kohtuullinen korvaus matkakuluista, omissa työvälineiden käyttämisestä ja muista työn suorittamisen edellyttämistä kustannuksista. Tämän vuoksi työnantaja voi maksaa työntekijälle verovapaat työmatkakustannusten korvaukset sellaisenaan. Niin ikään työn suorittamisesta aiheutuneet kustannukset, joita ennakoperinnässä ei pidetä palkkana, voidaan maksaa työntekijälle vähentämättömänä. (Kondelin 2010.)

Kaikkea nettotuloa ei voida ulosmitata, vaan velallisen ja hänen perheensä toimeentuloa varten ulosmittaamatta jätetään aina suojaosuus. Suojaosuutta laskettaessa otetaan huomioon velallisen elatuksen varassa oleva avio- ja avopuoliso sekä samassa taloudessa asuvat omat ja puolison alaikäiset lapset ja ottolapset. Avopuolison lisäksi puolisona otetaan huomioon toista sukupuolta oleva avopuoliso ja rekisteröidyn parisuhteen osapuolet. Jos puolisollla tai lapsilla on omia tuloja, jotka ylittävät suojaosuuden 627,00 euroa/kk, heitä ei oteta huomioon suojaosuutta määrittäessä. (Oikeuslaitos 2011c.) Suojaosuus tarkistetaan vuosittain kansaneläkeindeksin tavoin. Ulosottovelalliselle jätettävä suojaosuus on vuoden 2011 alusta 20,90 euroa päivässä velallisen itsensä osalta ja 7,51 euroa päivässä velallisen elatuksen varassa olevan henkilön osalta. Suojaosuus lasketaan kertomalla päiväkohtainen suojaosuus niiden päivien lukumäärällä, jolta pidätyksen kohteena oleva palkka tai muu tulo maksetaan. Jos palkka tai muu tulo maksetaan kalenterikuukaudelta, päivien lukumäärä on aina 30. (Oikeuslaitos 2011c.)

Ulosmitattava määrä Oikeuslaitoksen (2011c) mukaan:

- Jos nettopalkka on pienempi kuin suojaosuus, siitä ei ulosmitata mitään.
- Jos nettopalkka ylittää suojaosuuden, mutta on enintään kaksi kertaa suojaosuus, ulosmitataan suojaosuuden ylittävästä nettopalkasta kaksi kolmasosaa (tulorajaulosmittaus  $\frac{2}{3} \times (\text{nettopalkka} - \text{suojaosuus})$ ).
- Jos nettopalkka on suurempi kuin kaksi kertaa suojaosuus, mutta enintään neljä kertaa suojaosuus, ulosmitataan nettopalkasta yksi kolmasosa.
- Jos nettopalkka on suurempi kuin neljä kertaa suojaosuus, noudatetaan 1.1.2009 voimaan tulleen asteikkoulosmittauksen mukaista ulosmittausta.

Veronpalautuksia ulosmitattaessa suojaosuuksia ei lasketa, vaan veronpalautus voidaan ulosmitata sellaisenaan. Jos velallisella on maksamattomia verovelkoja, on verottajalla tällöin etuoikeus suorittaa kuittaus. Joidenkin velallisten kohdalla veronpalautus saattaa olla ainoa mahdollisuus saada saatava ulosmitattua. Tämän vuoksi perintätoimistot lähettävät suuret määrät ulosottohakemuksia juuri veronpalautusten alla. (Rikalainen & Uitto 2008, 261.)

Palkan ja rahasaatavan lisäksi velalliselta voidaan ulosmitata sellaista omaisuutta, mikä pitää ensin muuttaa rahaksi eli pakkorealisoida. Ulosotossa omaisuuden realisointi tapahtuu pakkomyynnin kautta. Ennen vuotta 2007 ainoa pakkomyynnin tapa oli pakkohuutokauppa, mutta nykyään on mahdollista toimittaa myös niin sanottu vapaa myynti. Vapaaksi myynniksi nimitetään kaikkia muita myyntitapoja paitsi ulosottomiehen toimittamaa julkista huutokauppaa. Ulosottoviranomainen pyytää yleensä velkojilta suostumuksen omaisuuden vapaaseen myyntiin. (Koulu & Lindfors 2010, 152–157.)

#### 2.3.4 Velkojen keskinäinen asema

Lähtökohtana ulosottotilitysten jakamiselle velkojille on se, että ulosmitatut varat jaetaan kaikille tasapuolisesti saatavien suuruuden suhteessa, eikä ensimmäisenä saatavan ulosottoon laittanut velkoja ole etuoikeutetussa asemassa. Usein samalta velalliselta peritään useaa eri saatavaa usealta eri taholta, ja tällöin voi syntyä tilanne, että velallisen tulot eivät riitä kaikkien velkojen ulosmittaukseen. Jotta



velkojen keskinäinen asema saataisiin ratkaistua, on pitänyt päättää maksunsaantijärjestyksestä. Laki velkojen maksunsaantijärjestyksestä (1992/1578) määrittelee, millainen on velkojen maksunsaantijärjestys eli etuoikeudet ulosotossa ja konkurssissa. Kyseinen laki jakaa velalliset viiteen eri ryhmään:

1. pantti- ja pidätysoikeuden haltijoiden saatavat
2. yrityksen saneeraukseen liittyvät saatavat
3. lapselle maksettava elatusapu ja/tai vahingonkorvaus
4. yrityskiinnityksen tuottama etuoikeus (50 prosenttia kiinnitetyn omaisuuden arvosta)
5. kaikki etuoikeudettomat saatavat, joilla on yhtäläinen maksunsaantioikeus saatavien suuruuden mukaisessa järjestyksessä.

Viimeisenä ryhmänä voidaan pitää eräitä saatavia, kuten tiettyjä julkisoikeudellisia maksuseuraamuksia. Näiden velkojilla on oikeus saada maksu vasta kaikkien muiden saatavien jälkeen. (Laki velkojen maksunsaantijärjestyksestä 1992/1578, 3-6 §; Lindström 2005, 355–357.)

### 2.3.5 Ulosottotietojen julkisuus ja maksuhäiriömerkinnät

Ulosottolaitokseen kertyy suuri määrä velallisten taloudellista asemaa koskevia tietoja. Ulosottorekisterin tiedot ovat julkisia ottaen huomioon kuitenkin velallisen yksityisyyden suojan. Julkista tietoa ovat esimerkiksi hakijan ja vastaajan nimet sekä vastaajan syntymäaika ja kotikunta, ulosottoasian laatu, vireilläolo- ja passiivirekisteröintiäika, hakijan saatavan määrä ja tilitysmäärä sekä estetodistuksen laatu ja päivitys. Muita tietoja tai asiakirjoja ei saa julkistaa. Ulosottorekisterin tiedot ovat maksullisia. Linna (2008, 39–40) muistuttaa, että myös tiedon pyytäjän tiedot tallennetaan rekisteriin ja velallisella on oikeus halutessaan tietää, kenelle häntä koskevia tietoja on viimeisen puolen vuoden aikana luovutettu. Paitsi suoraan ulosottolaitokselta, ulosottotietoja voidaan kysellä myös luottotietotoiminnan harjoittajilta. Ulosottorekisteristä luovutetaan asianhallintatiedot niistä asioista, joissa velallinen on todettu varattomaksi.

Maksuhäiriömerkinnät kirjataan tuomioistuimen tuomion perusteella tai kulutusluotosta, joka on viivästynyt yli 60 päivää ja josta kulutusluoton myöntäjä on ilmoittanut luottotietorekisterinpitäjälle. Lisäksi merkintöjä tulee yllä kuvatun mukaisesti ulosotosta varattomuusestetodistuksista. Maksuhäiriömerkinnät pysyvät rekisterissä kolme vuotta. Jos rekisterinpitäjälle on tullut tieto saatavan suorittamisesta merkinnän teon jälkeen, rekisteritieto poistetaan kahden vuoden kuluessa merkinnän tekemisestä. Sen sijaan merkintää ei ole tarpeen poistaa rekisteristä kolmenkaan vuoden jälkeen, jos rekisteröityä velallista koskeva uusi maksuhäiriömerkintä on tehty rekisteriin ennen kuin määräaika aikaisemman merkinnän poistamiselle on kulunut. Suppeaa ulosottoa koskevat tiedot on poistettava heti, kun rekisterinpitäjä on saanut tiedon siitä, että velallinen on maksanut suppeana perityn velan. (Luottotietolaki 527/2007, 4:18 §.)

## 2.4 Yksityishenkilön velkajärjestely

Ulosoton yhteydessä kerrottiin insolvenssimenettelystä, eli velkojan oikeudesta saada suoritus laiminlyödyille saatavalle pakkotoimin. Insolvenssioikeus jaetaan ulosotto-, konkurssi- ja moderni insolvenssioikeuteen. Moderni insolvenssioikeus sisältää sekä yrityksen saneerauksen että yksityishenkilön velkajärjestelyn. Insolvenssimenettelyn valinnalla ratkaistaan, käytetäänkö maksukyvyttömyyden ratkaisemiseksi likvidaatiota eli rahaksi muuttamista vai rehabilitaatiota eli maksukyvyn palauttamista. (Koulu & Lindfors 2010, 10–15.)

Yksityishenkilön velkajärjestely kuuluu menetelmänä rehabilitaatioon, joka on suhteellisen uusi menetelmä pohjoismaissa. Monissa muissa maissa puhutaan vastaavassa merkityksessä kuluttajakonkurssista, ja tätä termiä kuulee käytettävän joskus myös kotimaisessa mediassa.

Seuraava taulukko 1. selventää likvidaation ja rehabilitaation eroja ja missä tapauksissa ne ovat käytettävissä:

TAULUKKO 1. Insolvenssimenettelyt (Koulu & Lindfors 2010, 19)

VELALLISTYYPPI	LIKVIDAATIO eli rahaksi muuttaminen	REHABILITAATIO eli maksukyvyn palauttaminen
Kuluttaja	Ulosotto	Yksityishenkilön velkajärjestely
Liiketoimintaa harjoittava luonnollinen henkilö	Ulosotto	Yrityksen saneeraus
Yhtiömuotoinen liiketoiminnan harjoittaja	Konkurssi, joskus ulosotto	Yrityksen saneeraus
Muut oikeushenkilöt	Konkurssi, joskus ulosotto	
Julkisoikeudellinen oikeushenkilö	Ulosotto	

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä tuli voimaan vuonna 1993. Lain teki tarpeelliseksi 1990-luvun alun talouslama ja massatyöttömyys. Päättävöitteenä yksityishenkilön velkajärjestelyssä on edelleen vakavien velkaongelmien korjaaminen. Velkajärjestelyn piiriin ei saisi päästä liian helposti, jottei yleinen maksumoraali heikkenisi. Velkajärjestelyn saaneiden velallisten profiili on kuitenkin muuttunut merkittävästi lain säätämisen jälkeen. Kun 1990-luvulla velkajärjestelyä hakivat keski- ja hyvätuloiset ihmiset yritys-, takaus- ja asuntovelkojen johdosta, ovat 2010-luvulla hakijat olleet selvästi huono-osaisesta väestöryhmästä. Muttilaisen (2007) tutkimuksen mukaan velallisista yli puolella on ainoastaan perusasteen koulutus ja keskiasteen koulutuksen on saanut noin joka kolmas. Heikoimmin koulutetut ja työttömät ovat velkajärjestelyssä ylliedustettuina verrattuna heidän osuuteensa 15 vuotta täyttäneestä väestöstä.

Kuntien talous- ja velkaneuvojat auttavat ylivelkaantuneita taloudellisen tilanteen selkeyttämiseksi ja maksujärjestelyiden sopimiseksi. Käytännössä vapaaehtoiset järjestelyt harvoin onnistuvat ja asiakkaille valmistellaan velkajärjestelyhakemus tuomioistuimelle jätettäväksi. Selvä enemmistö talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunnasta muodostuu 35 – 54-vuotiaista. Heillä on keskimäärin 15 velkasuhdet-

ta ja velan määrä on 30 000 euroa (mediaani). Velat koostuvat enimmäkseen kulusluotoista, maksamattomista lainoista ja vipeistä. (Valkama 2011.)

#### 2.4.1 Velkajärjestelyn hakeminen

Velkajärjestelyä koskeva hakemus tulee laatia oikeusministeriön vahvistaman kaavan mukaiselle lomakkeelle, ja siinä tulee ilmoittaa kaikki hakijan varat ja velat, tulot ja menot sekä mahdollinen elatusvelvollisuus. Lisäksi hakemukseen ilmoitetaan hakijan kanssa samassa taloudessa asuvat lapset, vanhemmat sekä aviopuoliso. Hakemuksessa selvitetään myös hakijan koulutus, ammatti, työkokemus ja työsuhteet. Hakijana voi olla velallinen yksin, yhteisvastuulliset kanssa-velalliset yhdessä, velallinen ja takaaja yhdessä tai aviopuolisot. (Rikalainen & Uitto 2008, 280; Lindström 2005, 364.)

Hakemukseen voidaan liittää ensimmäinen ehdotus maksuohjelmaksi ja ehdotus selvittäjäksi. Velkajärjestelyn katsotaan tulleen vireille, kun hakemus saapuu tuomioistuimen kansliaan. Ennen velkajärjestelyn mahdollista aloittamista tuomioistuin pyytää velkojilta lausuman velkajärjestelyn edellytyksistä ja mahdollisista esteistä. Kirjallinen lausuma tulee toimittaa käräjäoikeudelle määräajassa, jotta se tulisi huomioiduksi. Asiasta annetaan kuitenkin päätös, vaikkei lausumaa toimitetaisi. (Rikalainen & Uitto 2008, 280.)

#### 2.4.2 Velkajärjestelyn myöntämisen edellytykset ja esteet

Velkajärjestelyn edellytyksenä on, että velallinen on maksukyvytön muuten kuin tilapäisesti. Maksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon velallisen varallisuuden rahaksimuuttaminen, tulot ja ansaintamahdollisuudet, välttämättömät elinkustannukset, mahdollinen elatusvelvollisuus ja muut taloudelliseen asemaan vaikuttavat seikat. Velkajärjestely voidaan myöntää maksukyvyttömälle hakijalle kahdesta syystä, joko sosiaalisen suoritusesteen tai muun painavan perusteen vuoksi.

# 1. Sosiaalinen suorituseste:

Sosiaalisen suoritusesteen peruste täyttyy, jos velallisen maksukyvyttömyyden syynä on velallisen maksukyvyn olennainen heikentyminen sairauden, työkyvyttömyyden, työttömyyden tai muun olosuhteiden muutosten vuoksi. Muita olosuhteiden muutoksia ovat muun muassa asunutilanteen ja perheolosuhteiden muutokset. Sosiaalisen suoritusesteen hyväksymiseen vaaditaan, että tapahtuma on tullut yllätyksenä ja pääasiassa ilman velallisen omaa syytä.

# 2. Muut painavat perusteet:

Velkajärjestely voidaan myöntää myös muusta painavasta perusteesta. Jos velat ja niihin liittyvien velvoitteiden määrä suhteessa velallisen maksukykyyn on kohtuuton, eikä velallisella ole mahdollisuutta parantaa maksukykyään useankaan vuoden aikana, on se hyväksyttävä peruste velkajärjestelyn aloittamiselle. Suurin osa velkajärjestelyhakemuksissa täyttää tämän ehdon. (Rikalainen & Uitto 2008, 281–284.)

Velkajärjestelylle voi olla velkajärjestelylain mukaisia esteitä. Huomioitavaa on, että velkojien on huolehdittava omasta edustaan itse ja käräjäoikeudelle antamassaan lausumassaan huomauttaa, jos heidän näkemyksensä mukaan velkajärjestelylle on lain tarkoittama este. Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä (1993/57, 3:10 §) määrittelee velkajärjestelyn yleiset esteet seuraavanlaisesti:

*1) Velalliselle on määrätty rikoksen perusteella maksuvelvollisuus eikä velkajärjestelyn myöntämistä voida pitää perusteltuna velan määrä, rikoksen laatu, vahingon kärsineen asema ja muut seikat huomioon ottaen.*

*2) Velallinen on epäiltyä esitutkinnassa tai syytteessä rikoksesta taikka hänen syykseen on luettu rikos, ja velkajärjestely voitaisiin I kohdan nojalla evätä, jos velalliselle määrätään rikoksen perusteella maksuvelvollisuus.*

*3) Merkittävänä pidettävää velkaa on syntynyt elinkeinotoiminnassa, jossa on menetelty törkeän sopimattomasti velkoja kohtaan tai lainminlyöty olennaisesti lakisääteisiä velvollisuuksia tai joka on ollut pääasiallisesti keinottelunluonteista.*

*4) Velallinen on olemassa olevien tai odotettavien taloudellisten vaikeuksiensa vuoksi sopimattomasti heikentänyt taloudellista asemaansa tai suosinut jotakuta velkojaa taikka muutoin järjestellyt ta-*

*loudellista asemaansa velkojen vahingoittamiseksi, tai on todennäköisiä syitä epäillä velallisen menetelleen näin.*

*5) Velallinen on ulosottomenettelyssä pakoillut, salannut tulojaan tai varojaan taikka antanut niistä vääriä tai harhaanjohtavia tietoja.*

*6) Velallinen on tahallaan antanut velkojalle taloudellisesta asemastaan vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, jotka ovat olennaisesti vaikuttaneet luoton myöntämiseen, ja velallisen menettelyä on luoton määrä ja muut olosuhteet huomioon ottaen pidettävä erityisen moitittavana.*

*7) Velkojen perusteesta ja syntyolosuhteista, velallisen tavasta hoitaa talouttaan tai muista seikoista voidaan päätellä olevan todennäköistä, että velallinen on velkaantunut harkitusti velkajärjestelyä silmällä pitäen tai ilmeisen kevytmielisesti ottaen huomioon se, minäikäistä harkintaa hänen asemassaan olleelta henkilöltä sellaisissa olosuhteissa kohtuudella voidaan edellyttää.*

*8) Velallinen on velkajärjestelyä varten antanut taloudellisesta asemastaan vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, jättänyt selvittämättä mahdollisuudet sovintoratkaisuun, laiminlyönyt tietojenantovelvollisuutensa tai myötävaikutusvelvollisuutensa, rikkonut maksu- ja vakuudenasettamiskiellon tai muutoin menettelyllään tai laiminlyönnillään vaikeuttanut velkajärjestelyä.*

*9) On perusteltua syytä olettaa, että velallinen ei tulisi noudattamaan maksuohjelmaa.*

*10) Velalliselle on aikaisemmin myönnetty velkajärjestely.*

Velkajärjestely voidaan kuitenkin esteistä huolimatta myöntää, jos siihen on painavia syitä ottaen erityisesti huomioon velkaantumisesta kulunut aika, velallisen toimet velkojen maksamiseksi ja muut velallisen olosuhteet sekä velkajärjestelyn merkitys velallisen ja velkojen kannalta (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä (1993/57, 3:10a §).

#### 2.4.3 Velkajärjestelyn aloittaminen ja sen oikeusvaikutukset

Tuomioistuin tekee myönteisen päätöksen velkajärjestelyn aloittamisesta, jos edellytykset sitä puoltavat eikä velkajärjestelylle ole esteitä. Päätöksessä ilmoitetaan velkajärjestelyn alkamispäivä. Alkamispäivällä on merkitystä, sillä velkojen saldotiedot otetaan huomioon aloittamispäivän mukaisina maksuohjelmaa valmisteltaessa. Velkajärjestelyn alkaminen keskeyttää viivästyskoron kertymisen velka-

järjestelyn piiriin kuuluvalla velalla. Aloittamispäätöksessä velkojille ilmoitetaan, mihin päivään mennessä mahdolliset kirjalliset lausumat velkajärjestelyhakemuksesta tai maksuohjelmaehdotuksesta tule toimittaa. Usein tuomioistuin määrää myös selvittäjän, jonka tehtävänä on valmistella maksuohjelma käräjäoikeuden vahvistamista varten ja vastaanottaa velkojen lausumat maksuohjelmasta. Selvittäjän puuttuessa lausumat toimitetaan suoraan tuomioistuimelle. (Rikalainen & Uitto 2008, 286–287.)

Aloituspäätöksen myötä astuvat voimaan muun muassa maksu-, perintä- ja täytäntöönpanokielto. Maksu- ja vakuudenasettamiskielto tarkoittaa sitä, että velallinen ei saa maksaa velkajärjestelyn piiriin kuuluvaa velkaa eikä asettaa siitä vakuutta. Maksukielto ei kuitenkaan koske etuoikeutettua elatusapuvelkaa. Lisäksi velallinen on oikeutettu maksamaan vakuusvelkojille velkajärjestelyn aloittamisen jälkeen erääntyvät korot ja luottokustannukset sekä tuomioistuimen luvalla tietyt pienet velat. Muut velallisen suorittamat maksut velkojan on palautettava maksukiellon vastaisina. Perintäkielto asettaa rajoituksia velkojen perinnälle velkajärjestelyn alkamisesta lähtien. Velalliseen ei saa kohdistaa toimenpiteitä velan perimiseksi tai sen suorittamisen turvaamiseksi. Jo aloitetut toimenpiteet tulee keskeyttää. Ulosmittaus- ja täytäntöönpanokielto estää velallisen omaisuuden ulosmittauksen velkajärjestelyn piiriin kuuluvasta velasta lukuun ottamatta elatusapuvelkaa. Kiellon vastainen toimi on tehoton ja ulosottohakemuksen käsittely ja täytäntöönpano on keskeytettävä. Jos ulosmittaus on jo ehditty toimittaa, ulosottomiehen on säilytettävä omaisuus kunnes tuomioistuin määrää sen käytöstä. (Lindström 2005, 370–371.)

## 2.5 Velkajärjestelyn mukainen maksuohjelma

Velkajärjestelyn perimmäisenä tarkoituksena on selvittää velallisen maksuvara eli maksukyky ja tehdä hänelle sen mukainen maksuohjelma. Maksuvaralla tarkoitetaan sitä rahamäärää, jonka velallinen pystyy kuukausittain käyttämään velkajärjestelyn piiriin kuuluvien velkojen maksuun. Maksuvara lasketaan velallisen nettotulojen ja vähennyskelpoisten menoerien erotuksesta. Maksuvaraa määriteltäessä huomioidaan kaikki tulot ja sosiaalivetot, kuten asumistuki. Velallisen itsensä

lisäksi myös puolison tulot on ilmoitettava, vaikkei tämä hakisi velkajärjestelyä. Maksuvarassa otetaan huomioon asumiskustannukset, muut välttämättömät elinkustannukset ja lapsista aiheutuvat kustannukset. (Rikalainen & Uitto 2008, 297–298; Lindström 2005, 374.)

Välttämättömiä elinkustannuksia ei tarvitse erikseen selvittää jokaisen hakijan kohdalla, sillä niitä varten on erikseen laadittu asetus. Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä (2001/322) määrittelee, mitä välttämättömiin elinkustannuksiin luetaan. Vuodeksi 2011 välttämättömiksi elinkustannuksiksi kuukautta kohden asetettiin seuraavat määrät:

- 1. yksin asuva velallinen tai yksinhuoltaja, 494 euroa*
- 2. avioliitossa tai avioliitonomaisessa suhteessa asuva velallinen taikka velallinen, joka asuu yhteistaloudessa toisen täysi-ikäisen kanssa, 415 euroa*
- 3. kaksi vanhinta velallisen kanssa samassa taloudessa asuvaa alle 17-vuotiaasta lasta 315 euroa kumpikin, kolmanneksi vanhin ja häntä nuoremmat lapset 293 euroa kukin*
- 4. velallisen kanssa samassa taloudessa asuva 17 vuotta täyttänyt lapsi 349 euroa. (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 2001/322, 4 §.)*

Jotta velalliselle voidaan tehdä hänen maksukykyään vastaava maksuohjelma, tuomioistuimella on useita keinoja mahdollistaa se. Velkajärjestelyssä voidaan:

- 1. muuttaa velan maksuaikataulua*
- 2. määrätä, että velallisen maksusuoritukset on luettava ensin velan pääoman ja vasta sen jälkeen luottokustannusten lyhennykseksi*
- 3. alentaa jäljellä olevaan luottoaikaan kohdistuvien luottokustannusten maksuvelvollisuutta*
- 4. alentaa maksamatta olevan velan määrää*
- 5. poistaa velan maksuvelvollisuus kokonaan. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 1993/57, 5:25 §.)*



Kun erilaiset selvitykset ja laskelmat on tehty, laaditaan varsinainen maksuohjelma. Maksuohjelmassa määritellään velallisen ja hänen velkojansa väliset oikeussuhteet maksuohjelman keston aikana. Maksuohjelmasta käy ilmi, kuinka paljon ja millaisella maksuaikataululla velkajärjestelyn piiriin kuuluvat velat tulee maksaa. Myös mahdollisesta omaisuudesta ja sen käytöstä määrätään maksuohjelmassa. Maksuohjelman ja koko velkajärjestelyn lähtökohtana on, että velallisen tulee käyttää velkojensa maksuun kaikki sellaisen omaisuus, joka ei kuulu perusturvan pariin. Lisäksi hänen tulee käyttää välttämättömät elinkustannukset ylittävät tulonsa velkojensa maksuun maksuohjelman keston ajan. Maksuohjelman päätyttyä jäljelle jääneet velat annetaan anteeksi.

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 30 ja 31 a §:n muuttamisesta (2010) määrää, että tavallisten velkojen osalta velkajärjestelyn ja maksuohjelman kesto on kolme vuotta. Laki tuli voimaan elokuussa 2010. Aikaisemmin velkajärjestely kesti pääsääntöisesti viisi vuotta. Jos velallisella on omistusasunto, maksuohjelman kesto voi olla kolmea vuotta pitempi. Maksuohjelman kesto ei kuitenkaan saa tavallisten velkojen osalta ylittää kymmentä vuotta.

Jos velallisen maksuvelvollisuus on maksuohjelmassa kokonaan poistettu tai velkajärjestely on myönnetty yleisestä esteestä huolimatta, maksuohjelman kesto on viisi vuotta. Maksuohjelma voi kuitenkin olla viittä vuotta lyhyempi, jos velalliselta puuttuu pysyvästi maksuvara sairauden, iän tai muun vastaavan syyn vuoksi. Jos velallisen on suoritettava selvittäjän palkkio, maksuohjelman kesto pitenee yksi – neljä kuukautta palkkion maksamiseksi. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 30 ja 31 a §:n muuttamisesta 2010.)

Jos velkojana on yksityishenkilö eli yksityisvelkoja, maksuohjelman kesto voidaan hänen vaatimuksestaan määrätä jatkumaan enintään kaksi vuotta sen jälkeen, kun maksuohjelma on muiden tavallisten velkojen osalta päättynyt. Jos velallinen säilyttää omistusasuntonsa, tämä kahden vuoden aika voidaan määrätä alkamaan myöhemmästäkin ajankohdasta kuin siitä, kun maksuohjelma on tavallisten velkojen osalta päättynyt. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 30 ja 31 a §:n muuttamisesta 2010.)

## 2.6 Lisäsuoritusvelvollisuus ja maksuohjelman raukeaminen

Joskus voi syntyä tilanne, että velallinen saa velkajärjestelyn aikana enemmän tuloa tai varallisuutta kuin maksuohjelmaa laadittaessa on tiedetty. Maksukykyyn parannuttua maksuohjelmaa ei muuteta, vaan velalliselle syntyy lisäsuoritusvelvollisuus. Sen sijaan maksuohjelmaa voidaan muuttaa, jos maksukyky olennaisesti heikkenee. Velallisen maksukyky voi parantua esimerkiksi perinnön, lahjan tai muun kertaluontoisen saamisen myötä. Tällaisen ylimääräisen tulon ylittäessä 1 000 euroa yksin tai yhdessä muiden vastaavien suoritusten kanssa, velallisen on maksettava 1 000 euroa ylittävä osuus lisäsuorituksena velallisille heidän maksuohjelman mukaisilla osuuksilla. Suoritus on tehtävä kolmen kuukauden kuluttua siitä, kun velallinen on varat haltuunsa saanut. Raja-arvoa ei lasketa kalenterivuositain, vaan koko velkajärjestelyajalta. (Rikalainen & Uitto 2008, 301.)

Kertaluontoisten lisätulojen lisäksi tai sijasta velallisen maksukyky voi parantua myös pysyvästi. Jos velallisen tulot kasvavat maksuohjelmaan merkittyihin tuloihin verrattuna yli 896 euroa kalenterivuodessa 2011, velallisen on tilitettävä lisäsuorituksena puolet ylimenevästä määrästä velkojille. Summaan tehdään indeksitarkastus vuosittain. Maksu on suoritettava velkojille vasta seuraavan kalenterivuoden ensimmäisen kolmen kuukauden aikana. (Rikalainen & Uitto 2008, 301; Oikeusministeriön asetus velallisen maksukykyyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 2001/322, 6a §.)

Maksuohjelman rauettamista voi hakea sekä velkoja tai velallinen itse. Kuoleman sijaan ei lakkautta maksuohjelmaa, vaan maksuvelvollisuus siirtyy kuolinpesälle sen suuruisena, kun maksuohjelmaa on vielä suorittamatta. Velkojan hakemuksesta tuomioistuim voi rauettaa maksuohjelman, jos velallinen on olennaisesti laiminlyönyt maksuohjelman noudattamisen, jälkikäteen on ilmennyt velkajärjestelyn estäviä seikkoja tai velallinen on velkaantunut lisää ilman toimeentuloon liittyvää perustetta tai laiminlyönyt myötävaikutusvelvollisuutensa. Maksuohjelman laiminlyöntiin lasketaan myös lisäsuoritusvelvollisuuden laiminlyönti. (Lindfors 2005, 381.)

Maksuohjelman rautessa velkoja voi vaatia maksuja saatavan alkuperäisten ehtojen mukaisesti. Viivästyskorkoa ei kuitenkaan tarvitse suorittaa, ellei tuomioistuim

sitä nimenomaisesti määrää. Jos saatavasta on hankittu täytäntöönpanoperuste, myös alkuperäinen täytäntöönpanoperuste ja sitä koskevat vanhentumisajat tulevat voimaan. Rauettamisen sijasta tuomioistuin voi vahvistaa maksuohjelman raukeamista vaatineelle velkojalle saatavaksi lisäsuorituksen ja sen maksettavaksi viivästyskorkoineen, jos ohjelman raukeaminen olisi kohtuutonta kokonaistilannetta ajatellen. (Rikalainen & Uitto 2008, 300.)

Velkojan on hyvä muistaa, että maksuohjelma itsessään on täytäntöönpanokelpoinen asiakirja. Mikäli velallisen maksulaiminlyönnit ovat kestäneet yli kolme kuukautta, voidaan maksuohjelma lähettää ulosmitattavaksi siltä osin, kun sitä ei ole täytetty. Tämä on helpompi ja yksinkertaisempi tapa saada saatavalle suoritus kuin tuomioistuimelle lähetettävä rauettamisvaatimus. (Lindfors 2005, 382.)

Seuraavaksi tutkimuksessa siirrytään toiseen teoriakokonaisuuteen eli tarkastelemaan tietojärjestelmän hankintaan, määrittelyyn ja toteuttamiseen liittyviä seikkoja.

### 3 TIETOJÄRJESTELMÄHANKKEIDEN TOTEUTUS

Ilman toimivaa tietojärjestelmää ei tänä päivänä mikään organisaatio pysty toimimaan tehokkaasti. Tietojärjestelmää ei kuitenkaan kannata hankkia vain järjestelmän itsensä vuoksi, vaan se tulisi nähdä samanlaisena investointina kuin mikä tahansa muukin investointi eli kuten kone teollisuudessa tai toimitila palveluissa. Tietojärjestelmähankinta tulee aina perustella ja käsitellä samoin kuin muutkin investoinnit. (Kettunen 2002, 23.)

Jokaisella organisaatiolla on omat syynsä, miksi ja mihin niissä tietojärjestelmiä käytetään. Pohjosen (2002, 10) mukaan syyt voidaan kuitenkin jakaa karkeasti kolmeen eri kategoriaan:

1. perus-, liike- ja operatiivisten toimintojen tukeminen
2. johdon päätöksenteon tukeminen
3. strategisen kilpailuedun saavuttaminen.

Tietojärjestelmähankkeet ovat erityisen vaikeita. Selvityksen mukaan lähes puolet yrityksistä on lopettanut it-projektin ennen sen valmistumista. Syynä on ollut ennen kaikkea tarpeiden nopea muuttuminen, mutta myös epäonnistuneet hankkeet ovat valitettavan yleisiä. It-projektit tahtovat myös venyä ja muodostua kalliimmiksi kuin oli ajateltu. (Tietokone 2008.)

Jotta mainituilta ongelmilta välttyttäisiin, tulee organisaation johdon tehdä kattava esitutkimus hankkeen edellytyksistä. Esitutkimuksen tarkoituksena on selvittää, onko tietojärjestelmän rakentaminen ylipäätään mahdollista ja mielekästä. Esitutkimuksessa ei vielä rakenneta mitään, ei ohjelmoida mitään eikä tehdä teknisiä ratkaisuja esimerkiksi laitteistojen suhteen. Esitutkimuksen tavoitteena on selvittää miksi uusi järjestelmä tulisi rakentaa, mitkä ovat sille asetetut tavoitteet pääpiirteissään, mitkä ovat järjestelmän viiteryhmät ja mitä ratkaisuvaihtoehtoja sen toteuttamiselle on. (Pohjonen 2002, 27.)

### 3.1 Järjestelmän hankintaan ja valintaan vaikuttavat seikat

Yrityksillä voi olla monenlaisia syitä ostaa, vaihtaa tai kehittää tietojärjestelmää. Tietojärjestelmäinvestointia voidaan perustella joko operatiivisilla tai strategisilla syillä. Seuraava taulukko 2. selventää eri investointiperusteita:

TAULUKKO 2. Operatiiviset ja strategiset investoinnit (Kettunen 2002, 24)

Operatiiviset investoinnit	Strategiset investoinnit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Välttämättömyysinvestoinnit</li> <li>• Tuottojen lisääminen</li> <li>• Kustannusten alentaminen</li> <li>• Laajennus- tai korvausinvestointi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Markkina-aseman turvaaminen</li> <li>• Uusien alojen tai asiakkaiden valtaaminen</li> </ul>

Usein operatiiviset investoinnit ovat helpompia hyväksyttää yritysjohdolla kuin strategiset. Tämän vuoksi strategiset tietojärjestelmäinvestoinnit tulee perustella erityisen huolellisesti. Näihin kuuluvat markkina-aseman turvaamiseen tai uusien alojen tai asiakkaiden valtaamiseen tähtäävät investoinnit. Välttämättömyysinvestoinnit ovat kaikkein helpoimpia perustella. Muuttuvat lait ja asetukset vaativat uudistuksia myös järjestelmiin. Tuottojen lisäämiseen tähtäävät investoinnit tulee perustella selkeiden laskelmien avulla, kuten myös kustannuksia alentavat investoinnit. Laajennus- ja korvausinvestointeja varten kannattaa tutkia historiatietoa, kuinka entinen tietojärjestelmä on tuonut hyötyä ja miten laajennus edelleen parantaisi yrityksen toimintaa. (Kettunen 2002, 24–26.)

Tietojärjestelmän kehittäminen ei ole erillinen osa organisaatiota, vaan se tulee nähdä koko organisaation toiminnan kehittämisenä. Toiminnan kehittämällä voidaan saada aikaan toimintatavan muutoksia. Tavoitteeksi voidaan asettaa esimerkiksi, että muutos:

- a) auttaa toimintayksikköä suuntautumaan tavoitteisiin entistä paremmin
- b) mahdollistaa entistä vaativammat tavoitteet
- c) tekee mahdolliseksi jonkin uuden toiminnon
- d) tehostaa jo olemassa olevia toimintatapoja. (Pohjonen 2002,14.)

Yksi haastavimmista tietojärjestelmähankkeista on käytössä olevan järjestelmän korvaaminen uudella järjestelmällä tai tietojärjestelmän puuttuvan toiminnallisuuden täydentäminen. Yrityskaupat, tekniikan kehittyminen tai yrityksen toimintaprosessien muutokset aiheuttavat muutostarpeita. Joskus myös järjestelmätoimittajan päätös olla kehittämättä vanhaa järjestelmää aiheuttaa tarpeen vaihtaa järjestelmää tai sen tuottajaa. Projekteissa, joissa vanha järjestelmä korvataan uudella, suurin haaste on toiminnan jatkuvuuden varmentaminen järjestelmän vaihtohetkellä eli konvertointi-tilanteessa. (Kettunen 2002, 34.)

TAULUKKO 3. Valmiin järjestelmän edut ja haitat verrattuna projektityöhön (mukaillen Kettunen 2002, 38)

Valmisohjelmiston edut	Räätälöidyn ohjelmiston edut
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testattu ohjelmisto, vähemmän virheitä</li> <li>• Olemassa olevat referenssit</li> <li>• Toimivat tukipalvelut</li> <li>• Valmiit rajapinnat toisiin ohjelmistoihin - helpottaa integrointia</li> <li>• Hyvä dokumentointi</li> <li>• Jatkuva tuotekehitys</li> <li>• Projektin ja käyttöönoton nopeus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Joustava ja täsmälleen yrityksen tarpeisiin soveltuva</li> <li>• Yksilöllinen ja vaikea kopioida</li> <li>• Uusien toimintamallien ja -prosessien mahdollistaja</li> </ul>
Valmisohjelmiston haitat	Räätälöidyn ohjelmiston haitat
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jäykkä muutoksille</li> <li>• Voi johtaa yrityksen sopeutumiseen tietojärjestelmään eikä päinvastoin</li> <li>• Räätälöinti voi olla osin mahdotonta</li> <li>• Kustannukset</li> <li>• Tukipalvelujen jatkuvuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tukipalvelujen riittävyys</li> <li>• Hidas rakentaa</li> <li>• Integroiminen muihin järjestelmiin voi olla vaikeaa</li> <li>• Testauksen laadusta ja syvyydestä ei voi olla varma</li> <li>• Dokumentointi voi olla puutteellista</li> <li>• Jatkokehitystyö on suhteellisen kallista</li> </ul>

Kun yrityksen johto on esitutkimuksen perusteella tehnyt päätöksen siitä, että järjestelmä tulee kokonaan uusiksi, on edessä valinta valmiin tietojärjestelmän tai räätälöidyn tietojärjestelmän välillä. Molempia vaihtoehtoja tarjoaa lukuisa joukko

palveluntarjoajia. Lähes poikkeuksetta valmiinkin ohjelmiston implementointi asiakkaalle vaatii joitain toimenpiteitä ohjelmiston mukauttamiseksi ja asentamiseksi tulevaan käyttöympäristöön. Käytännössä on vaikea vetää raja valmiin tietojärjestelmän ja projektina toteutetun, täysin räätälöidyn järjestelmän välille. (Kettunen 2002, 37.)

Edellisen sivun taulukossa 3. on lueteltu yleisimmät edut ja haitat sekä valmiissa järjestelmässä että räätälöidyssä ratkaisussa. Järjestelmän tilaajan tulee käydä läpi kaikki haitat ja edut tehdessään valintapäätöstä valmiin järjestelmän tai räätälöidyn järjestelmän välillä. Karkeasti voidaan päätellä, että nopeisiin tarpeisiin valmis ratkaisu on parempi kuin räätälöity, mutta se voi jäädä melko joustamattomaksi eikä välttämättä vastaa kaikkiin yrityksen tarpeisiin.

### 3.2 Tietojärjestelmän elinkaarimalli eli ohjelmistoprosessi

Tietojärjestelmiä kehitettäessä ja luodessa puhutaan elinkaarimallista. Elinkaari eli ohjelmistoprosessi kattaa järjestelmän koko elinajan. Elinkaarimalleissa on pyritty ottamaan oppia perinteisistä ja pitkälle systematisoiduista aloista, kuten talonrakennuksesta tai autonvalmistuksesta. Ohjelmistotyön eli systeemityön elinkaarta kuvaa seuraava kuvio:

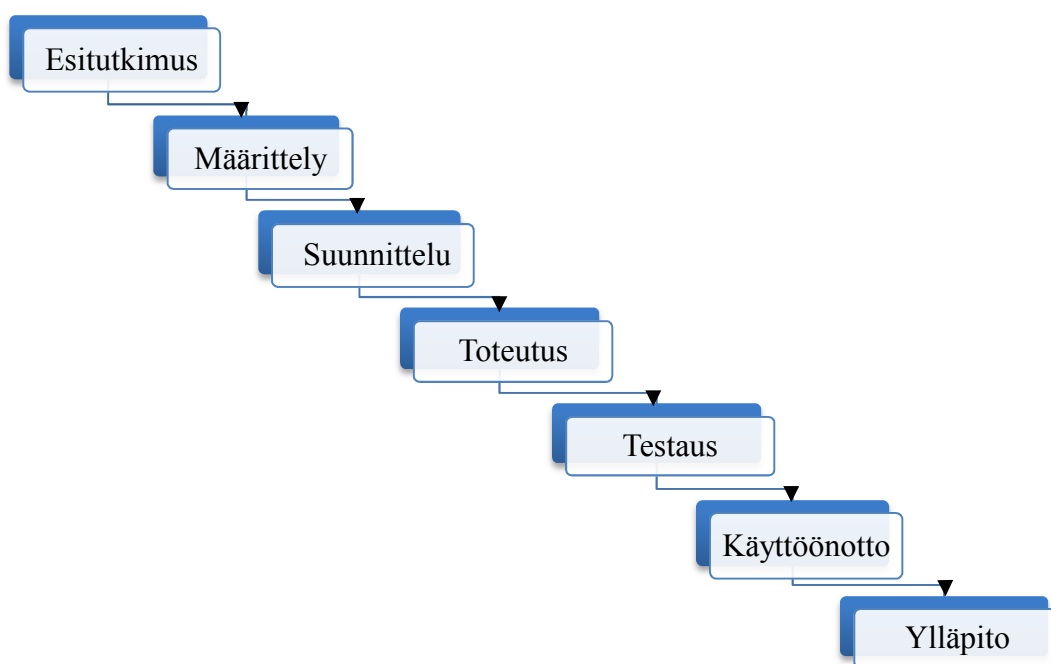


KUVIO 6. Systeemityön elinkaari (Koistinen 2002,101)

Elinkaarimallin oletetaan soveltuvan yleisesti mihin tahansa kehityshankkeeseen ja sen edellytetään sisältävän kaikki tärkeimmät ohjelmistoprosessin osat ja kuvaavan niiden suoritusrakenteen. Kyseessä on kuitenkin vain malli, joka ei anna yksityiskohtaista ohjeistusta järjestelmän rakentamiseen, eikä se aina sovellu parhaalla mahdollisella tavalla kohdeorganisaatioon tai sovellusalueeseen. (Pohjonen 2002, 39.)

Elinkaarimalleja on erilaisia. Lineaarisen vesiputousmallin lisäksi on kehittynyt spiraalimalli, prototyyppilähestymismalli ja evoluutiomalli. Koistinen (2002, 105) lisää listaan vielä ylläpitomallinkin. Perinteisen vesiputousmallin rinnalle on tarvittu vaihtoehtoja, sillä se kuvaa ohjelmistoprosessille tyypillisen iteratiivisuuden huonosti. Uusinpana tapana tuottaa tietojärjestelmiä on niin sanotut ketterät menetelmät, jotka sinällänsä eivät edes ole yksiselitteinen malli vaan enemmänkin ideologia.

Vanhin elinkaarimalli, vesiputousmalli, on edelleen käytössä monessa yrityksessä. Vesiputous-nimitys kuvaa hyvin mallin rakennetta ja toimintaperiaatetta kuten kuviosta 7. huomataan. Mallin mukaan kukin vaihe pitää tehdä loppuun, ennen kuin seuraava vaihe voi alkaa. Vesiputousmallin heikkous on sen jäykkyys, jos sitä ei osaa soveltaa oikein.



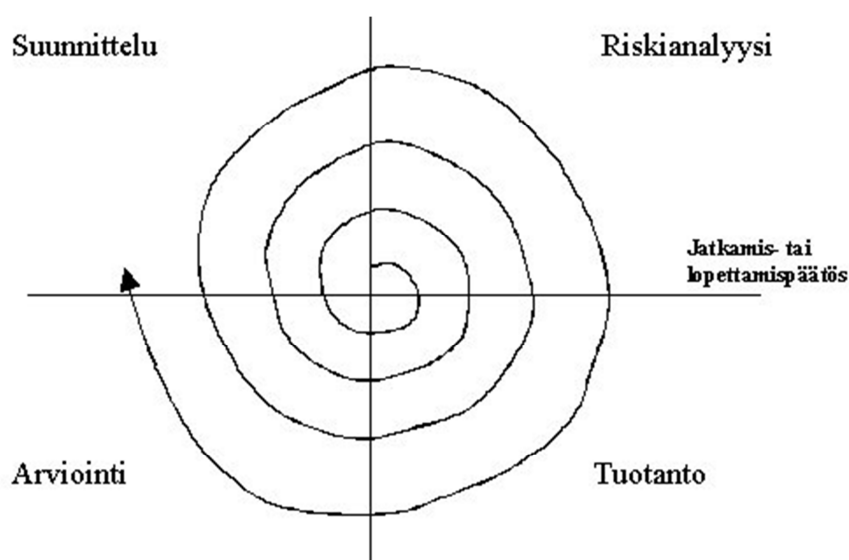
KUVIO 7. Perinteinen vesiputousmalli

Koistisen (2002, 103) mukaan vesiputousmallin etuna on se, että kun asiat tehdään oikeassa järjestyksessä, ei työssä jouduta palaamaan takaisin edellisiin vaiheisiin ja näin tekemään työtä moneen kertaan. Pohjonen (2002, 40) kuitenkin näkee modernin vesiputousmallin niin, että nuolet vaiheesta toiseen menevät



myös taaksepäin, joten esimerkiksi toteutusvaiheesta voidaan tarvittaessa palata suunnitteluun tarpeen vaatiessa. Usein tietyn vaiheen suoritus paljastaa edellisessä vaiheessa tehtyjä virheitä, jolloin prosessissa on peruutettava taaksepäin ja virheet korjattava (iteratiivisuus). Vesiputousmallissa peruuttaminen on kuitenkin työlästä ja kallista, sillä edellisen vaiheen loppudokumentin oletetaan olevan syöte seuraavalle vaiheelle, joten usein kaikkia edeltäviä vaiheita joudutaan uusimaan korjauksia tehtäessä. Mallin toisena ongelmana on se, että varsinaisia tuloksia pystytään esittämään asiakkaalle varsin myöhäisessä prosessin vaiheessa.

Spiraalimalli poikkeaa täysin vesiputousmallista. Sen keskeisinä ajatuksina ovat iteratiivisuus, riskien jatkuva analysoiminen ja prosessin uudelleen ohjaaminen riskianalyysin tulosten mukaan.

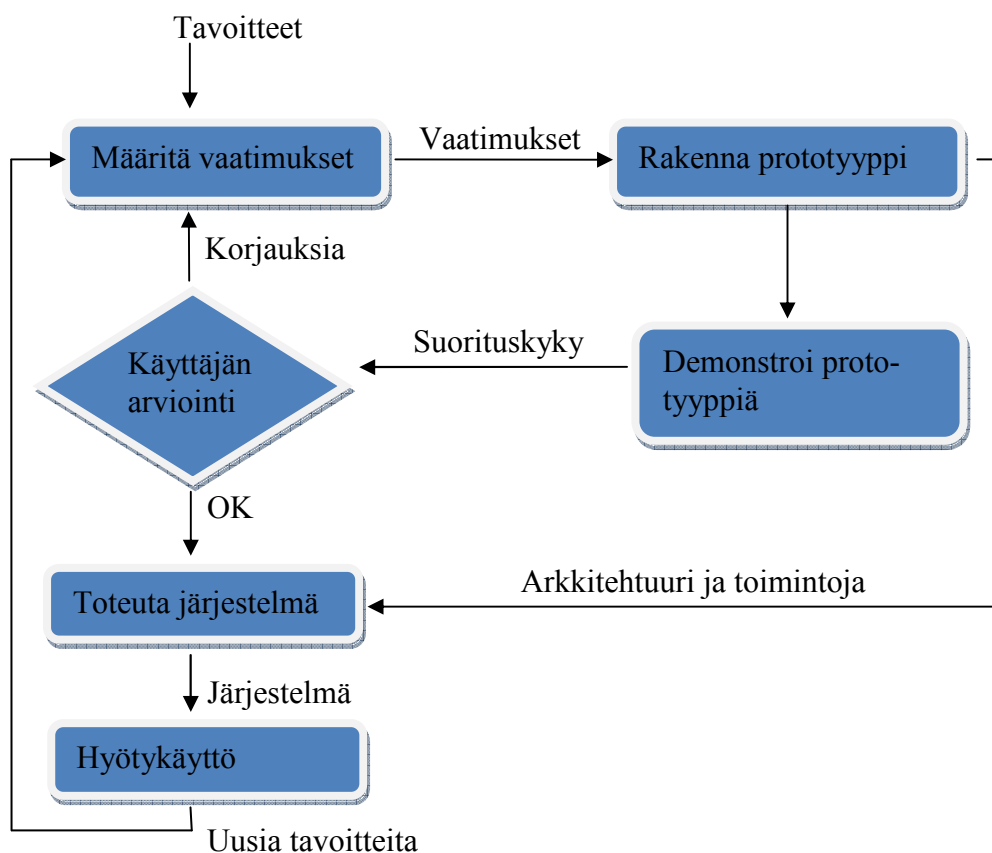


KUVIO 8. Spiraalimallin neljä vaihetta (Pohjonen 2002, 42)

Spiraalimallissa on kuvion 8. mukaisesti neljä vaihetta, joita toistetaan jatkuvasti tarkentaen kunnes järjestelmä on valmis. Suunnitteluvaiheessa määritellään tavoitteet, vaihtoehdot ja rajoitukset. Riskianalyysissä arvioidaan eri vaihtoehtoihin liittyviä ongelmia. Tuotantovaiheessa valmistetaan seuraava järjestelmävaihe. Neljäntenä on tarkastuspiste eli asiakas suorittaa tuotoksen arvioinnin ennen seuraavaa iteraatiota. (Pohjonen 2002, 42.) Spiraalimalli vaatii hyvää kokonaisnäkemystä kehitettävästä järjestelmästä. Vaarana on, että kokonaisuuden hahmottami-

nen vaikeutuu. Spiraalimalli soveltuu käytettäessä uusia tietotekniikan apuvälineitä ja kun ohjelmoijat muistavat vaatimukset lopputuloksesta ja projektin eteenpäin viemisestä. (Koistinen 2002, 104.)

Prototyypilähestymismallissa asiakkaalle tuotetaan nopeasti prototyyppi, joka sisältää tietojärjestelmän yleisen toiminnallisuuden ilman yksityiskohtia. Asiakkaan antaman palautteen perusteella prototyyppiä kehitetään niin kauan kuvion 9. mukaisesti, että asiakas on siihen tyytyväinen.



KUVIO 9. Prototyypilähestymistapa (Pohjonen 2002, 41)

Kun järjestelmän tilaaja on tyytyväinen prototyyppiin, tehdään varsinainen kohdejärjestelmä prototyypin pohjalta. Prototyypimalli on iteratiivinen prosessi, sillä siinä kokeillaan vaihtoehtoisia ja epävarmojakin ratkaisuja, palataan takaisin tekemään korjauksia ja hylätään sopimattomat ratkaisut. Mallin hyötynä on se, että tietojärjestelmän tilaaja pääsee nopeasti testaamaan järjestelmän toimintoja ja toimittaja saa varmuuden siitä, mitä tilaaja on järjestelmältä halunnut. Prototyyppien hyödyntäminen on parhaimmillaan yleensä käyttöliittymien testaamisessa ja kehit-

tämisessä. Prototyypin rakentaminen nostaa kuitenkin tietojärjestelmän rakentamiskustannuksia. Tilaaja saattaa myös vaatia useita uusia prototyypppejä, jolloin on vaarana joutua loputtoman tuntuiseen kehittämiskierteeseen. (Kettunen 2002, 60–63.)

Inkrementaalinen evoluutiomalli perustuu vesiputousmalliin, mutta siinä projekti on palasteltu vaiheisiin. Tavoitteena on nopeuttaa projektin lopputulosten markkinoille tuloa. Mallin perusideana on, että järjestelmän ydinosa tehdään ensin valmiiksi ja seuraavissa toteutusvaiheissa lisätään osia ja ominaisuuksia. Jokainen lisäosa tai ominaisuus toteutetaan itsenäisenä vesiputousprojektina. Evoluutiomallin vahvuuksia ovat nopeat tulokset ja mahdollisuudet uusille määrittelyille kesken ohjelmoinnin sekä joustavuus lopputuloksen suhteen. (Kettunen 2002, 58–60.)

Näiden kaikkien elinkaarimallien lisäksi uusimpana tapana tuottaa tietojärjestelmiä on niin sanotut ketterät menetelmät. Ketterät menetelmät viittaavat nimenäkin useampaan iteratiiviseen ja inkrementaaliseen metodiin, jotka perustuvat yhteisiin periaatteisiin ja käytäntöihin. Metodien päämääränä on painottaa ihmisiä, kommunikointia ja kykyä sopeutua muutoksiin, eikä niinkään itse prosessia, työkaluja tai tarkkaa etukäteissuunnittelua. Ketterillä menetelmillä pyritään välttämään perinteisen vesiputousmallin dokumenttikeskeisyyttä ja raskasta toimintatapaa. Menetelmä sai nimensä vuonna 2001, kun 17 kevyen metodin kannattajaa kokoontui yhteen ja he julkaisivat Manifesto for Agile Software Development:n eli ketterien menetelmien manifestin. (Rannikko 2011.)

Ketterien menetelmien manifesti kuuluu seuraavasti:

*Löydämme parempia tapoja tehdä ohjelmistokehitystä, kun teemme sitä itse ja autamme muita siinä. Kokemuksemme perusteella arvostamme:*

*Yksilöitä ja kanssakäymistä enemmän kuin menetelmiä ja työkaluja  
Toimivaa ohjelmistoa enemmän kuin kattavaa dokumentaatiota  
Asiakasyhteistyötä enemmän kuin sopimusneuvotteluja  
Vastaamista muutokseen enemmän kuin pitäytymistä suunnitelmassa*

*Jälkimmäisilläkin asioilla on arvoa, mutta arvostamme ensiksi mainittuja enemmän. (Agile Alliance 2001.)*

### 3.3 Vaatimusmäärittelyn vaiheet ja päämäärät

Kaikissa toteutusmalleissa tärkeimmäksi perusedellytykseksi nousee vaatimusten määrittely ja sen laadukas organisointi. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan eli JUHTAn (2009, 9) mukaan vaatimusten määrittely on puutteellinen 75 prosentissa kaikista epäonnistuneista projekteista. Vaatimusten määrittelyä tulee olla aina esitutkimuksesta ylläpitoon asti. Se luo perustan tietojärjestelmähankinnalle ja antaa vastauksen siihen, miksi ja mitä tarpeita hankinnan tulee tyydyttää.

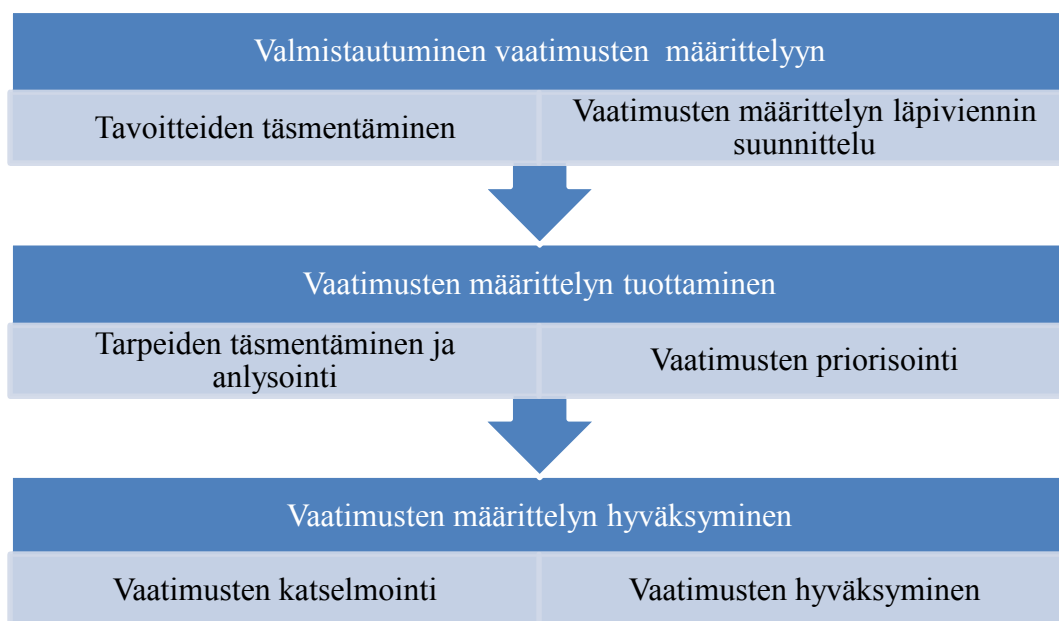
Aikaisemmin vaatimusmäärittelyä tekivät vain organisaatioiden tietotekniikka-asiantuntijat. Tietojärjestelmän loppukäyttäjät tulisi ottaa määrittelyyn vahvasti mukaan, sillä he ovat avainasemassa järjestelmän tarkassa ja tehokkaassa käytössä. Loppukäyttäjien mukaanotto määrittelyyn tarkentaa määrittelyä, vaikuttaa positiivisesti asenteisiin uutta järjestelmää kohtaan ja pienentää väärinymmärryksen riskiä tilaajan ja järjestelmätoimittajan välillä. (Vilpola & Terho 2008, 4.)

Vaatimukset voidaan jakaa kahteen luokkaan, toiminnallisiin ja ei-toiminnallisiin. Toiminnalliset vaatimukset määrittelevät mitä järjestelmän odotetaan tekevän ja se luo edellytykset tehtävistä suoriutumisiksi. Ei-toiminnalliset vaatimukset määrittelevät järjestelmän reunaehdot kuten vastausajat, käytettävyyden ja rajoitteet. Ei-toiminnallisia vaatimuksia voi olla esimerkiksi, että tietojärjestelmä toimii Windows 2000-ympäristössä. (JUHTA 2009, 3-4; Kettunen 2002, 73.)

JUHTA (2009, 9) jakaa vaatimusmäärittelyn kolmeen vaiheeseen. Kuten seuraavan sivun kuvioista 10. huomataan, vaatimusten määrittelyyn kuuluu valmistautumis-, tuottamis- ja hyväksymisvaiheet. Valmistautumisvaiheessa kerrataan esitutkimus ja sen aikana tehty karkea vaatimusmäärittely. Tavoitteet täsmennetään ja päivitetään, sillä esimerkiksi lainsäädäntö on saattanut muuttaa tarpeita. Henkilöresurssit ja muut kehityshankkeen ehdot tarkistetaan. Työn tavoitteet ja lähtökohdat käydään vielä kerran läpi ja sovitaan hyväksymiskriteereistä sekä muista määrittelytyön läpiviennin näkökohdista. (JUHTA 2009, 12–13.)

Prosessin toisessa vaiheessa, varsinaisessa vaatimusten määrittelyn tuottamisvaiheessa, tärkeimpänä lopputuloksena tulee olla aito ja yhteinen ymmärrys liiketoiminnan ja tietohallinnon välillä kehittämisen kohteena olevan tietojärjestelmän

tulevasta toiminnasta. Toiminnallisuuteen liittyvät piirteet, vaatimukset ja ongelmat otetaan tässä vaiheessa huomioon. Yleensä kaikkia toivomuksia ei voida toteuttaa eikä kaikkia ongelmia voida ratkaista. Vaatimusten priorisointi onkin tärkeää, jotta järjestelmän tärkeimmät ominaisuudet saavat ensisijaisen toteutuksen. Priorisoinnissa voidaan käyttää esimerkiksi 3-tasoista asteikkoa; välttämätön, hyödyllinen ja toivottu. (JUHTA 2009, 11–12.)



KUVIO 10. Vaatimusten määrittelyprosessi (mukaillen JUHTA 2009, 9)

Viimeisenä vaiheena vaatimusten määrittelyssä on määrittelyiden hyväksyminen. Se sisältää vaatimusten katselmoinnin ja päätösten tekemisen. Katselmuksessa varmistutaan siitä, että siihen mennessä tehty työ vastaa asiakkaan näkemyksiä ja tarpeita. Kaikkien katselmukseen osallistuvien tulee ymmärtää vaatimusten sisältö ja nähdä vaatimukset oikeaksi. Tulkinnalle ei saa jäädä tilaa, vaan määrittely tulee olla tässä vaiheessa hyvin yksiselitteinen. Kun katselmoinnissa on todettu, että vaatimusmäärittelydokumentit vastaavat haluttua lopputulosta, hanke hyväksytään. Valtuutettu päätöksentekijä voi myös palauttaa vaatimusmäärittelyn takaisin viimeisteltäväksi, täydennettäväksi tai korjattavaksi. (JUHTA 2009, 13–14.) Vaatimusmäärittely tehdään useiden lähteiden mukaan heti esiselvityksen jälkeen ennen toimittajien kilpailutusta ja valintaa. Käytännössä lopullinen määrittely teh-

dään kuitenkin aina yhteistyössä valitun järjestelmätoimittajan kanssa (Kettunen 2002, 73).

### 3.4 Testauksen tärkeys, järjestelmän käyttöönotto ja aliarvostettu ylläpito

Kun tietojärjestelmä on päätetty hankkia, toteuttamismalli on valittu ja vaatimusmäärittelyt on hyväksytty, alkaa loppuvaiheiden suunnittelu. Samalla alkaa itse ohjelmointityö. Tässä tutkimuksessa ei kiinnitetä ohjelmointivaiheeseen enempää huomiota tutkimuksen rajauksen vuoksi.

Ohjelmointivaiheessa on aika valmistautua testaukseen. Testauksen merkitystä usein aliarvioidaan ja usein sen suunnittelu jätetään liian myöhäiseen vaiheeseen. Testaamista varten tulisi kuitenkin olla riittävät suunnitelmat ja testimateriaalit. Murch (2002, 113–114) listaa testausvaiheen avaintavoitteeksi neljä seikkaa:

1. varmistetaan, että järjestelmä sisältää kaikki tarvittavat toiminnot
2. varmistetaan, että järjestelmä suorittaa toiminnot oikein
3. varmistetaan, että järjestelmä toimii kaikkien siihen liittyvien järjestelmien kanssa
4. varmistetaan, että järjestelmä täyttää laatu- ja/tai standardien asettamat vaatimukset.

Testauksen rinnalla on hyvä suunnitella koulutusvaihe. Tämän tarkoituksena on luoda kaikki tarvittavat menettelyohjeet, käyttöoppaat ja dokumentaatio sekä suunnitella ja toteuttaa uuden järjestelmän käyttäjien koulutus. (Murch 2002, 118.)

Kun järjestelmä on selvinnyt testauksesta, voidaan se ottaa käyttöön. Myös käyttöönotto tulee suunnitella huolellisesti, sillä siihen liittyy tekijöitä, jotka tulee huomioida ja valmistella ajoissa. Tällaisia seikkoja esiintyy varsinkin silloin, kun siirrytään vanhasta järjestelmästä uuteen ja edessä on jo olemassa olevien tietojen, tiedostojen ja tietokantojen siirtäminen uuteen järjestelmään eli konvertointi.

Käyttöönotto helpottuu, kun loppukäyttäjien ja ylläpito henkilökunnan koulutus on suunniteltu ja suoritettu huolellisesti. (Pohjonen 2002, 37.)

Viimeisenä vaiheena systeemyön elinkaareissa ennen järjestelmän alasajoa on ylläpito. Koistinen (2002) on kirjassaan Tietojärjestelmien ylläpito nostanut ylläpidon sille kuuluvaan arvoonsa. Ylläpidolla tarkoitetaan kaikkia niitä töitä, joita järjestelmään tehdään sen käyttöönoton jälkeen. Usein ylläpitotyö jää uusien järjestelmien kehittämisprojektien rinnalla lapsipuolen asemaan. Tietotekniikan ammattilaisten piirissä ylläpitotehtäviin joutuminen mielletään jopa uran laskuksi. Kuitenkin tietojärjestelmien loppukäyttäjät arvostavat ja pitävät tärkeinä juuri ylläpitäjiä. Nykyinen tietojärjestelmien rakentamismalli on aiheuttanut sen, että ylläpidon ja jatkokehityksen raja on osin murtunut. Osa järjestelmästä saattaa olla jo käytössä, kun osaa vasta kehitetään. (Koistinen 2002, 19.)

Tietojärjestelmien kehittämistä pidetään erittäin kalliina, mutta tosiasiassa ylläpito ja jatkokehitys vievät 70 % tietojärjestelmäinvestoinnin kustannuksista. Tämän vuoksi ylläpidon panostusten tulisi kohdistua oikeisiin asioihin. Jo järjestelmän suunnittelun ja toteutuksen aikana tulisi pohtia tarkkaan ylläpitovaihetta ja mahdollisia muutostarpeita. Näin järjestelmä osataan rakentaa niin, että muutokset on helpompi tehdä ja virheiltä välttää. Esimerkiksi erilaisia muuttujia, kuten jonkin toimenpiteen hintaa, ei saa koodata suoraan ohjelmakoodiin. Erilaiset muuttujat tulee parametroida, jolloin niiden muuttaminen on helppoa ylläpitovaiheessa. (Koistinen 2002, 28, 37 & 55.)

Seuraavaksi tutkimuksessa siirrytään tutkimaan case-yritystä ja sen uuden perintä-järjestelmän hankinta- ja kehittämisprojektia. Yrityksen pyynnöstä osio on salattu julkistettavasta versiosta.

#### 4 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä ominaisuuksia vaaditaan tehokkaalta perintäjärjestelmältä, joka ottaa huomioon perintään liittyvät lait ja järjestelmän loppukäyttäjät eli perintäkäsittelijät. Tutkimus eteni kahden teoriaosueen, perinnän ja tietojärjestelmähankkeiden, jälkeen empiriaan, jossa tutkittiin tapaustutkimuksen avulla uuden perintäjärjestelmän hankintaan ja kehittämiseen liittyviä seikkoja.

Tutkimuksen tärkeimmät tulokset liittyivät perintäjärjestelmän vaatimusten määrittelyyn. Määrittelyiden avulla selvitettiin seikkaperäisesti perintäjärjestelmään tarvittavat ominaisuudet ja toiminnallisuudet. Tulosten mukaan tärkeimmiksi asioiksi muodostuivat saatavien ja velallisten helppo seuranta hälytyslistojen ja seurantakarusellin avulla, rutiinitöiden ja asiakaspalvelun kuormituksen vähentäminen extranetin välityksellä, kattava raporttien tuottaminen ja järjestelmän itsensä dokumentointi ja ylläpidettävyys. Case-yritykselle perintäjärjestelmän hankinta ulkopuoliselta järjestelmätoimittajalta ja ylläpidon ulkoistaminen sille oli oikea ratkaisu. Loppukäyttäjien mukaan otto vaatimusten määrittelyyn varmisti sen, että perintäjärjestelmän käytettävyyteen kiinnitettiin erityistä huomiota ja yleisimmät toiminnot tehtiin mahdollisimman yksinkertaisiksi. Tutkimusosa jätettiin toimeksiantajan pyynnöstä salaiseksi.

Kaikissa tutkimuksissa on tärkeää pohtia tutkimuksen tuloksien luotettavuutta eli reliaabeliutta ja pätevyyttä eli validiutta. Tutkimuksissa reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen huono reliaabelius antaa tutkimuksiin sattumanvaraisia tuloksia. Valiudella taas mitataan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskkin mitata. Huono validius johtaa epäpäteviin ja virheellisiin tuloksiin tutkimuksissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

Tämä tutkimus oli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa reliaabeliuden ja valiuden mittaaminen ei ole niin yksinkertaista kuin kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Monet tutkijat ovat hylänneet kyseiset termit kvalitatiivisten tutkimusten kohdalla. Kuitenkin kvalitatiivisenkin tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulee jollakin tavoin arvioida. Tässä tutkimuksessa metodeina käytettiin osallistuvaa havainnointia ja teemahaastatteluja. Havainnointi antaa realistisen



kuvan havainnoinnin kohteesta eli tässä tapauksessa todellisesta case-yrityksestä ja sen perintäjärjestelmäprojektista, joten tutkimuksen tuloksia voidaan pitää pätevinä. Haastattelua yrityksen tietojärjestelmäasiantuntijan kanssa voidaan pitää luotettavana, sillä se tehtiin huolellisesti ja tutkija pystyi tarkentamaan kysymyksiä yhä uudelleen tutkimuksen edetessä. Opinnäytetyön tekijän objektiivisuutta saattoi häiritä se, että case-yritys oli ehkä liiankin tuttu, joten joihinkin tuloksiin saattoi vaikuttaa kirjoittajan omat mielipiteet. Toisaalta toimeksiantona oli nimenomaan tuoda käyttäjäkokemuksia ja omia mielipiteitä esiin. Tapaustutkimuksen tarkoituksena ei kuitenkaan ole antaa yleispäteviä vastauksia, eikä tutkimustuloksia voida sinällään siirtää tai yleistää muihin tapauksiin.

Tämä opinnäytetyö oli hankkeistettu, ja se antoi paljon uutta tietoa case-yritykselle perintäjärjestelmän hankintaan ja kehittämiseen liittyvistä kysymyksistä sekä perintään liittyvien lakien ja asetusten yksityiskohdista. Valmista opinnäytetyötä ja etenkin perintään liittyvää teoriaosuutta on lisäksi tarkoitus käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä ja käsikirjamaisena lähdeteoksena. Suurin hyöty tutkimuksesta oli luultavasti opinnäytetyön tekijälle itselleen, joka perehtymällä kyseisiin lakeihin ja asetuksiin opiskeli itsensä perintäalan ammattilaiseksi.

Tutkimus valmistui uuden perintäjärjestelmän testausvaiheessa. Tämä jättää sijaa jatkotutkimukselle. Uuden perintäjärjestelmän käyttöönoton jälkeen voisi tutkia, kuinka suuri taloudellinen hyöty uudella järjestelmällä on todellisuudessa saavutettu ja mitä jatkokehityshankkeita järjestelmään on suunnitteilla. Myös mahdolliset käyttöönottovaiheessa huomautetut virheet, puutteet tai käytettävyyssongelmat tulisi raportoida.

## LÄHTEET

Painetut lähteet:

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kettunen, S. 2002. Tietojärjestelmien ostaminen – käytännön opas yrityksille. Porvoo: WSOY.

Koistinen, H. 2002. Tietojärjestelmien ylläpito. Asiantuntija-sarja. Helsinki: Talentum.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010. Maksukyvyn oikeudelliset ulottuvuudet. Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Toinen, uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Linna, T. 2008. Ulosottokaaren pääkohdat. Helsinki: Talentum.

Murch, R. 2002. IT-projektinhallinta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Pohjonen, R. 2002. Tietojärjestelmien kehittäminen. Jyväskylä: Docendo Finland Oy.

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Vilpola, I. & Terho, K. 2008. Tehokkuutta tuotannon tietojärjestelmiin - loppukäyttäjät mukaan määrittelyyn. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Elektroniset lähteet:

Aaltonen, A. 2010. Luottoriskien hallinta ja perintä vakuudettomia kulutusluottoja myönnettäessä. Hyvinkää: Laurea ammattikorkeakoulu [viitattu 1.10.2011].

AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:

[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26833/Luottoriskien\\_hallinta\\_ja\\_perinta\\_.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26833/Luottoriskien_hallinta_ja_perinta_.pdf?sequence=1).

Agile Alliance. 2001. Manifesto for Agile Software Development [viitattu 26.9.2011]. Saatavissa: <http://www.agilemanifesto.org/>.

Aluehallintovirasto. 2011. Luettelo voimassa olevista perintätoimen luvista [viitattu 1.10.2011]. Saatavissa:

<http://www.laaninhallitus.fi/lh/etela/oik/home.nsf/pages/9C1993E475EA654AC225720B0046B370?opendocument>.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2009. JHS 173 ICT-palvelujen kehittäminen: Vaatimusmäärittely [viitattu 3.9.2011]. Saatavissa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs173>.

Kondelin, A. 2010. Työntekijän nettopalkasta vähennettävät maksut. Taloushallintoliitto [viitattu 26.7.2011]. Saatavissa:

<http://www.tilisanomat.fi/lehti/article.php?catid=18&artid=621&v=2010>.

Kuluttajavirasto. 2005. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä [viitattu 20.6.2011].

Saatavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/8f1a08b6-2aaa-417b-9895-9a64a9d2bc78/hyvC3A420perintC3A4tapa.pdf>.

Kuluttajavirasto. 2007. Kuluttajaperinnän valvonnassa esiin nousseita asioita [viitattu 20.6.2011]. Saatavissa: [http://www.kuluttajavirasto.fi/File/934acb36-f25f-4f49-b343-0181b771c0d9/Hyv%C3%83%C2%A4+perint%C3%83%C2%A4+4tapa+V\\_Kuluttajaperinn%C3%83%C2%A4n+valvonnassa+esiin+nousseita+asioita.pdf](http://www.kuluttajavirasto.fi/File/934acb36-f25f-4f49-b343-0181b771c0d9/Hyv%C3%83%C2%A4+perint%C3%83%C2%A4+4tapa+V_Kuluttajaperinn%C3%83%C2%A4n+valvonnassa+esiin+nousseita+asioita.pdf).

Kännälä, M. 2007. Perintätoimeksiantojen hallintaohjelman vaatimusmäärittely ja toteutussuunnitelma. Tampere: Tampereen ammatikorkeakoulu [viitattu 1.10.2011]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/10078/K%C3%A4nn%C3%A4l%C3%A4.Miika.pdf?sequence=2>.

Linnainmaa, L. 2005. Lausunnot: Kuluttajaviraston ohje Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Keskuskauppakamari [viitattu 28.3.2011]. Saatavissa:

<http://keskuskauppakamari.fi/Edunvalvonta/Lausunnot/Kuluttajaviraston-ohje-Hyvä-perintätapa-kuluttajaperinnässä>.

MOT-sanakirjasto. 2011. MOT Tietotekniikan liiton ATK-sanakirja 5.0 [viitattu 1.1.0.2011]. Saatavissa:

<http://mot.kielikone.fi/aineistot/phkk.fi/mot/phkk/netmot.exe>.

Mutttilainen, V. 2007. Velkajärjestelyt tuomioistuimissa. Velalliset ja maksuohjelmat vuonna 2005. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos [viitattu 5.8.2011]. PDF-tiedosto.

Oikeuslaitos. 2011a. Ulosoton hakeminen [viitattu 19.7.2011]. Saatavissa:

<http://www.oikeus.fi/5599.htm>.

Oikeuslaitos. 2011b. Ulosoton sähköinen hakeminen [viitattu 19.7.2011]. Saatavissa: <http://www.oikeus.fi/5600.htm>.

Oikeuslaitos. 2011c. Palkan ulosmittaus [viitattu 26.7.2011]. Saatavissa:

<http://www.oikeus.fi/5620.htm>.

Oikeusministeriö. 2011. Ajankohtaista. Internet-asiointi laajenee oikeushallinnossa [viitattu 19.7.2011]. Saatavissa:

<http://www.om.fi/Etusivu/Ajankohtaista/Uutiset/1302672906756>.

Pitkänen, E. 2010. Suomen Perintätoimisto Oy:n tuotanto-ohjelman käyttöönotto ja kehittäminen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu [viitattu 1.10.2011]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa: Suomen Perintätoimisto Oy:n tuotanto-ohjelman käyttöönotto ja kehittäminen.

Rannikko, P. 2011. User-Centered Design in Agile Software Development. Tampere: University of Tampere [viitattu 26.9.2011]. M.Sc. Thesis. Saatavissa: [http://www.cs.uta.fi/research/theses/masters/Rannikko\\_Pirkka.pdf](http://www.cs.uta.fi/research/theses/masters/Rannikko_Pirkka.pdf).

Suomen Asiakastieto Oy. 2011a. Maksuhäiriöisten henkilöiden määrä kasvanut ennätysnopeasti. [viitattu 1.10.2011]. Saatavissa: <http://www.asiakastieto.fi/servlet/Ajankohtaista?T=nu&A=457>.

Suomen Asiakastieto Oy. 2011b. Trattaperinnän onnistumisen ennakointi velallisen taustatietojen perusteella [viitattu 11.7.2011]. Saatavissa: <http://www.asiakastieto.fi/uutiskirje/tratta.htm>.

Takuu-Säätiö. 2011. Velkojen vanhentuminen [viitattu 28.7.2011]. Saatavissa: [http://www.takuu-saatio.fi/tietoa\\_veloista/velkojen\\_vanhentuminen/#token-30831](http://www.takuu-saatio.fi/tietoa_veloista/velkojen_vanhentuminen/#token-30831).

Tietokone. 2011. Miksi it-projekti tapetaan? Viisi syytä. Sanoma Magazines Finland Oy [viitattu 1.9.2011]. Saatavissa: [http://www.tietokone.fi/uutiset/2008/miksi\\_it\\_projekti\\_tapetaan\\_viisi\\_syyta](http://www.tietokone.fi/uutiset/2008/miksi_it_projekti_tapetaan_viisi_syyta).

Valkama, E. 2011. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat 2010 – velkajärjestely tuomioistuimessa vai muu apu? Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos [viitattu 5.8.2011]. PDF-tiedosto.

WSOYpro.fi. 2011a. Perintälaki ja hyvä perintätapa [viitattu 17.5.2011]. Saatavissa: <http://www.wsoypro.fi/wsoypro.aspx?prevpos=pl111.3&page=selain&ts=yo&pos=pl111.4820&offset=0.3>.

WSOYpro.fi. 2011b. Vapaaehtoinen perintä [viitattu 17.5.2011]. Saatavissa:  
<http://www.wsoypro.fi/wsoypro.aspx?prevpos=pl111.4820&page=selain&ts=yo&pos=pl111.4194&offset=0>.

WSOYpro.fi. 2011c. Yleinen alioikeusmenettely [viitattu 20.5.2011]. Saatavissa:  
<http://www.wsoypro.fi/wsoypro.aspx?prevpos=pl111.4194&page=selain&ts=yo&pos=pl111.5411&offset=0.3>.

WSOYpro.fi. 2011d. Ulosottopiirin valinta ja täytäntöönpanomenetely [viitattu 20.5.2011]. Saatavissa:  
<http://www.wsoypro.fi/wsoypro.aspx?prevpos=pl111.5411&page=selain&ts=yo&pos=pl111.12654&offset=0.3>.

Lainsäädäntö:

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38. Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>.

Laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 22.4.1999/517. Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990517>.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513. Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>.

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728. Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030728>.

Laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä 30.12.1992/1578. Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19921578>.

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57. Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930057>.

Luottotietolaki 11.5.2007/527. Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070527>.

Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010322>.

Ulosottokaari 15.6.2007/705. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070705>.

Suulliset lähteet:

Kivistö, M. 2011. Ryhmäpäällikkö. Tietojärjestelmäyritys X. Haastattelu. 26.9.2011.

Käyhkö, J. 2011. Tietojärjestelmäasiantuntija. WS-Perintä. Haastattelu. 30.8.2011.

Savolainen, H. 2011. Toimitusjohtaja. WS-Perintä. Haastattelu. 1.8.2011.

Muut lähteet:

Kettunen, V. 2011a. Toiminnallinen määrittely. WS-Perintä – Eräajot ja ulkoiset liittymät. Dokumentti.

Kettunen, V. 2011b. Toiminnallinen määrittely. WS-Perintä – Perintäprosessi. Dokumentti.

Kettunen, V. 2011c. Toiminnallinen määrittely. WS-Perintä – Raportit. Dokumentti.

Kettunen, V. 2011d. Toiminnallinen määrittely. WS-Perintä – Käyttöliittymät 1 ja 2. Dokumentti.

OK Perintä. 2010. Vuosikertomus 2010. Esite.